

A	:	SERGIO ENRIQUE. CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL (E)
ASUNTO	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR SEGUIDO A NETLINE PERU S.A. POR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS ART. 6°, 9°, 17° Y 33° DEL T.U.O. DE LAS CONDICIONES DE USO
FECHA	:	2 de noviembre de 2017

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ABOGADO EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - PRIMERA INSTANCIA	MARIA DEL CARMEN ORTIZ ESPINOZA
APROBADO POR	COORDINADOR DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - PRIMERA INSTANCIA	MONICA ROXANA OROZCO MATZUNAGA



Es grato dirigirme a usted, con relación al expediente de la referencia, relacionado al procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a NETLINE PERÚ S.A. (NETLINE), por la comisión de las presuntas infracciones tipificadas en los artículos 2° y 3° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), al haber incumplido con lo dispuesto por los artículos 6°, 9°, 17° y 33° de la referida norma. Al respecto, cabe indicar lo siguiente:

I. ANTECEDENTES.-

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR:

1. Mediante Informe de Supervisión N° 00077-GFS/2016, emitido el 28 de enero de 2016 (Informe de Supervisión 1) en el expediente N° 00316-2015-GG-GFS (Expediente de Supervisión), la entonces Gerencia de Fiscalización y Supervisión (hoy GSF)¹ consignó el resultado de la verificación a NETLINE respecto del cumplimiento de los artículo 6°, 9° y 17° del TUO de Condiciones de Uso, respecto del período del 16 de setiembre al 16 de octubre de 2015, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

V. CONCLUSIONES

110. NETLINE PERU S.A., habría transgredido lo dispuesto por el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias. Dado que dicho incumplimiento constituye infracción grave, de acuerdo a lo tipificado por el artículo 3° del Anexo 5 de dicha norma; corresponde que la Gerencia de Fiscalización y Supervisión inicie un Procedimiento Administrativo Sancionador.
 111. NETLINE PERU S.A., habría transgredido lo dispuesto por el artículo 9° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias. Dado que dicho incumplimiento constituye infracción leve, de acuerdo a lo tipificado por el artículo 2° del Anexo 5 de dicha norma; corresponde que la Gerencia de Fiscalización y Supervisión inicie un Procedimiento Administrativo Sancionador.
 112. NETLINE PERU S.A., habría transgredido lo dispuesto por el artículo 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CDE/OSIPTEL y modificatorias. Dado que dicho incumplimiento constituye infracción leve, de acuerdo a lo tipificado por el artículo 2° del Anexo 5 de dicha norma; corresponde que la Gerencia de Fiscalización y Supervisión inicie un Procedimiento Administrativo Sancionador. (...)
2. La GSF mediante carta N° C.00164-GFS/2016, notificada con fecha 28 de enero de 2016, comunicó a NETLINE el inicio de un PAS por la presunta comisión de infracciones tipificadas en los artículos 2° y 3° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones



¹ Denominación acorde con el Decreto Supremo 045-2017-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 17 de abril de 2017.

de Uso por cuanto habría incumplido lo dispuesto por los artículos 6°, 9° y 17° de la referida norma.

3. NETLINE mediante carta recibida el 4 de febrero de 2016 solicitó al OSIPTEL una Audiencia a fin de exponer sus descargos sobre el PAS, la misma que fue realizada ante la GSF el día 15 de febrero de 2016.
4. Mediante escrito recibido el día 11 de febrero de 2016, NETLINE presentó sus descargos (Descargos 1).
5. A través del Informe de Supervisión N° 414-GFS/2016, emitido el 26 de mayo de 2016 (Informe de Supervisión 2), la GSF emitió el resultado de la verificación del cumplimiento por parte de NETLINE respecto a lo dispuesto en el numeral (iv) del artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso, así como de lo dispuesto en el artículo 6° de la misma norma, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

V.- CONCLUSIONES

75. NETLINE PERU S.A., habría transgredido lo dispuesto por el artículo 33° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, toda vez que facturó once (11) recibos correspondientes a los abonados de las líneas [REDACTED] por su plan de larga distancia que no se sustenta en un servicio contratado de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII de la misma norma.

76. NETLINE PERU S.A., habría transgredido lo dispuesto por el artículo 6° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias; toda vez que, respecto de las contrataciones correspondientes a las líneas [REDACTED] no brindó la información necesaria para que el usuario pueda tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informado respecto de la contratación del Plan Control Perú, Plan Control Mundo, y Plan de LD de Don Bosco, y, del mismo modo, no brindó información clara, veraz, detallada y precisa sobre el motivo de las llamadas o las características del plan tarifario.

6. La GSF a través de la carta N° C.1121-GFS/2016, notificada el día 30 de mayo de 2016, comunicó a NETLINE la ampliación de los hechos analizados en el presente PAS en el extremo referido al supuesto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso. Asimismo, dispuso el inicio del PAS por la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el supuesto incumplimiento de lo dispuesto por numeral (iv) del artículo 33° de la referida norma.
7. Mediante escrito recibido el 20 de junio de 2016, NETLINE remitió sus descargos respecto a lo comunicado mediante carta N° C.1121-GFS/2016 (Descargos 2).
8. A través de las cartas N° C.01497-GFS/2016 y C.01670-GFS/2016 notificadas el 01 y 25 de agosto de 2016, la GSF solicitó información a NETLINE en relación a determinada cantidad de líneas y recibos telefónicos emitidos; la misma que fue alcanzada a través de las comunicaciones N° C.1908-16-ATC/NP y C.3108-16-ATC/NP presentadas el 22 y 31 de agosto de 2016, respectivamente.



9. La GSF mediante Informe N° 00771-GSF/2016 (Informe final de instrucción) de fecha 13 de octubre de 2016, remitió el análisis de los Descargos 1 y 2 presentados por NETLINE; el mismo que se puso en conocimiento de dicha empresa operadora a través de la carta N° C.00071-GG/2017 notificada el 20 de enero de 2017, a fin que formule descargos en un plazo de cinco (05) días hábiles.
10. Mediante escrito recibido el 27 de enero de 2017, NETLINE remitió sus descargos respecto del Informe Final de Instrucción (Descargos 3), y alcanzó información adicional a través del escrito recibido el 02 de febrero de 2017.
11. A través de la comunicación recibida el 14 de marzo de 2017, NETLINE presentó información en relación a las acciones realizadas respecto de los incumplimientos detectados (Descargos 4).
12. NETLINE mediante carta recibida el 15 de marzo de 2017 solicitó al OSIPTEL una Audiencia a fin de exponer sus descargos sobre el PAS, la misma que fue realizada ante la Gerencia General, el día 23 de marzo de 2017.
13. Mediante la comunicación recibida el 22 de marzo de 2017, NETLINE presentó información sobre devoluciones realizadas a sus abonados, así como los casos de devoluciones no aceptadas y pendientes.
14. A través de la carta N° C.0015-17-AL/NP recibida el 19 de abril de 2017, NETLINE se dirigió a la Gerencia de Usuarios del OSIPTEL solicitando la intervención de dicha Gerencia para la difusión del listado de clientes pendientes de devolución. Dicha comunicación fue presentada nuevamente al OSIPTEL mediante carta C.0017-AL/NP, 25 de abril de 2017.
15. Mediante comunicaciones N° C.0022-17-AL/PN y C.0040-17-AL/PN, recibidas el 24 de mayo y 17 de julio de 2017, NETLINE comunicó al OSIPTEL sobre devoluciones realizadas; informando en esta última sobre las devoluciones que estarían pendientes.
16. A través del Memorando N° 1171-GG/2017 de fecha 19 de setiembre de 2017, la Gerencia General solicitó a la GSF analice la información presentada por NETLINE en sus comunicaciones presentadas el 27 de enero, 14 y 22 de marzo, 19 y 25 de abril, 24 de mayo y 17 de julio de 2017, a fin de determinar la medida a imponer en relación a los presuntos incumplimientos detectados.
17. A través de la comunicación C.00963-GSF/2017 notificada el 06 de octubre de 2017, la GSF otorgó respuesta a la comunicación C.0015-17-AL/NP solicitando a NETLINE complete información para difundir el listado de los usuarios pendientes de devolución.
18. Mediante Informe N° 00175-GSF/2017 de fecha 09 de octubre de 2017, la GSF se pronunció en relación a lo solicitado por la Gerencia General en el Memorando N° 1171-GG/2017.
19. A través de la comunicación C.0063-17-AL/NP presentada el 19 de octubre de 2017, NETLINE alcanzó información a la GSF en atención a lo solicitado mediante comunicación N° C.00963-GSF/2017.



PROCEDIMIENTO CAUTELAR

1. Mediante Informe de Supervisión 1, la GSF concluyó lo siguiente:

113. De acuerdo a lo estipulado en el artículo 28° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL, y lo prescrito por el artículo 146° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; corresponde que la Gerencia de Fiscalización y Supervisión imponga una **Medida Cautelar** a la empresa NETLINE PERÚ S.A. conforme a las consideraciones desarrolladas en apartado 4.4. del presente informe.

2. Mediante la Resolución de Gerencia de Fiscalización y Supervisión N° 00005-2016-GFS/OSIPTEL emitida en el expediente N° 001-2016-GG-GFS/CAUTELAR el 28 de enero de 2016, y notificada en la misma fecha, la GSF resolvió lo siguiente:

Artículo 1°.- IMPONER una Medida Cautelar a la empresa NETLINE PERÚ S.A., a fin que en el plazo de un (01) día hábil computado a partir del día hábil siguiente de notificada la Resolución, suspenda, a nivel nacional, la oferta y contratación vía telefónica, de sus planes del servicio de larga distancia y servicios especiales de interoperabilidad que ofrece a los usuarios masivos (personas naturales), incluyendo los Planes: **Plan Ilimitado 1950, Plan Control Perú, Plan Control Mundo, Plan Multidestino y Plan de LD de Don Bosco.**

Artículo 2°.- Para el reinicio de la comercialización de los planes indicados en el artículo 1° de la presente resolución, NETLINE deberá contar con la aprobación del respectivo mecanismo de contratación a emplear, de acuerdo al procedimiento dispuesto en el artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso; así como, la conformidad de la información básica que, de manera previa a la contratación, brindará a los usuarios para ofertar sus planes tarifarios, en observancia de lo previsto en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso. El proceso de emisión de dichas conformidades, se sujetará al procedimiento previsto en el citado artículo 17°.

La empresa operadora en el mismo acto que solicita la aprobación del mecanismo de contratación, podrá requerir la conformidad de la información básica a ser brindada para la oferta de cada plan.

La GFS podrá disponer la realización de las actuaciones que considere necesarias para efectos de verificar lo señalado en el presente artículo. (...)

3. El 02 de febrero de 2016 se realizó una acción de supervisión en las instalaciones de NETLINE.
4. A través de la comunicación presentada el 18 de febrero de 2016, NETLINE puso en conocimiento las acciones realizadas en el marco de la Medida Cautelar impuesta por la GSF.
5. Mediante escrito presentado por NETLINE el 02 de febrero de 2017, dicha empresa operadora solicitó el levantamiento de la Medida Cautelar impuesta.
6. Mediante Informe N° 00128-GSF/2017, emitido el 20 de marzo de 2017, la GSF se pronunció en relación a la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 1° y 2° de la Resolución de Gerencia de Fiscalización y Supervisión N° 00005-2016-GFS/OSIPTEL, concluyendo lo siguiente:



23. De conformidad con lo indicado en el numeral 3.1 del presente informe, la empresa operadora NETLINE PERÚ S.A. ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1° de la Resolución de Gerencia de Fiscalización y Supervisión N° 00005-2016-GFS/OSIPTEL, por cuanto suspendió a nivel nacional, la oferta y contratación vía telefónica de sus planes del servicio de larga distancia y servicios especiales de interoperabilidad a partir del 30 de enero de 2016.
24. De conformidad a lo expuesto en el numeral 3.2 del presente informe, no corresponde levantar la Medida Cautelar impuesta a través de la Resolución de Gerencia de Fiscalización y Supervisión N° 00005-2016-GFS/OSIPTEL, toda vez que NETLINE no ha obtenido la conformidad del mecanismo de contratación para el reinicio de la comercialización y oferta telefónica de los Planes Ilimitado 1950, Plan Control Perú, Plan Control Mundo, Plan Multidestino y Plan de LD de Don Bosco, así como, la conformidad de la información básica que, de manera previa a la contratación, brindará a los usuarios para ofertar sus planes tarifarios, en observancia de lo previsto en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso.
25. NETLINE PERÚ S.A. se encuentra facultado a comercializar los planes Plan Ilimitado y Plan Multidestino de manera presencial de acuerdo a los contratos aprobados por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario respecto a los referidos Planes.
7. Mediante carta C.00630-GSF/2017 notificada el 22 de marzo de 2017, se puso en conocimiento de NETLINE el Informe N° 00128-GSF/2017.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

De conformidad con el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM publicado el 02 de febrero de 2001, este organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Así también el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

De conformidad con lo expuesto en los Informes de Supervisión 1 y 2, la empresa NETLINE habría incumplido los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de Condiciones de Uso, conforme a lo siguiente:

Cuadro N° 1: Detalle de imputaciones

ARTÍCULO INCUMPLIDO	PLAN TARIFARIO	AUDIOS ANALIZADOS	CONDUCTAS INFRACTORAS
Art. 6° 2 (Infracción grave)	Plan Control Perú Plan Control Mundo Plan Mullidestino	343 3 13	No brindó la información necesaria para que el usuario pueda tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informado respecto de la contratación, puesto que: - No informó que el motivo de la llamada de sus Asesores era la contratación de un Plan de Larga Distancia.



² Artículo 6.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora.-

	Plan Ilimitado Plan Multidestino	52 9	- Informó erróneamente que era un beneficio por una supuesta reducción tarifaria. - No informó los destinos aplicables y las restricciones para cada Plan.
	Plan Don Bosco	98	- No informó que en realidad se contrataba un Plan de Larga Distancia, ni las características del mismo, sino que solicitó la colaboración voluntaria para la Fundación Don Bosco.
Art. 9 ^{o3} (Infracción leve)	Plan Ilimitado Plan Control Perú Plan Control Mundo Plan Multidestino Plan Don Bosco	-	No remitió a sus abonados información sobre el servicio contratado, dentro del plazo de 30 días calendario posteriores a la celebración del contrato.
Art. 17 ^{o4} (Infracción leve)	Plan Ilimitado Plan Control Perú Plan Multidestino Plan Don Bosco	-	Utilizó mecanismos de contratación que no cuentan con la conformidad del OSIPTEL.
Art. 33 ^{o5} numeral (iv) (Infracción leve)	Plan Don Bosco	-	Facturó 11 recibos telefónicos a los abonados de 4 líneas, pese a que no se sustentan en un servicio contratado, de acuerdo a lo mecanismos de contratación previstos en el Título XIII del TUO de las Condiciones de Uso.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a información contenida en los informes de Supervisión 1 y 2

Cabe señalar que el detalle de cada una de las líneas relacionadas con los incumplimientos detectados, se encuentra en los Anexos 03, 04, 05 y 06 del Informe de Supervisión 1 y el Anexo 1 del Informe de Supervisión 2, los cuales fueron puestos en conocimiento de NETLINE conjuntamente con las comunicaciones de cargos y de ampliación contenidas en las cartas N° C. 00164-GFS/2016 y C.1121-GFS/2016.

Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

- (i) El servicio ofrecido;
- (ii) Las diversas opciones de planes tarifarios;
- (iii) Los requisitos para acceder al servicio;
- (iv) La cobertura y alcance del servicio;
- (v) Las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido;
- (vi) La periodicidad de la facturación;
- (vii) El plazo del contrato de prestación de servicios, causales de resolución anticipada, penalidades, si las hubiera y sus consecuencias o alcances económicos;(...)

³ Artículo 9.- Celebración de contrato de abonado

(...)

En los casos en que la contratación se realice a través de cualquier otro mecanismo distinto al documento escrito, la empresa operadora deberá entregar al abonado, documentación que contenga la información a que hace referencia el tercer párrafo del artículo 17, especificando además lo siguiente: (i) fecha en que se realizó la contratación del servicio, (ii) condiciones tarifarias contratadas, (iii) condiciones de la promoción, oferta o descuento contratados, de ser el caso, y (iv) cualquier otra condición relevante para la prestación del servicio.

(...) En los casos en que la contratación no se celebre de manera presencial, la empresa operadora deberá entregar la referida documentación dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la celebración del contrato, mediante documento físico

(...).

⁴ Artículo 17.- Cláusulas generales y adicionales de contratación

(...)

La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo, a efectos que dentro del plazo de veinte (20) días hábiles siguientes a la referida remisión, el OSIPTEL otorgue la conformidad a los mismos, o requiera a la empresa operadora la modificación de su contenido en caso dichos modelos de contrato y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere no se ajusten a lo establecido en la normativa vigente o establezcan disposiciones que ocasionen un desequilibrio importante e injustificado en perjuicio de los abonados. (...)

⁵ Artículo 33.- Características de los conceptos facturables.-

(...)

Además de lo que se dispone en las normas específicas sobre facturación, aprobadas por el OSIPTEL, los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:

(...)

(iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.(...)



Cabe precisar que el incumplimiento de lo previsto en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, se encuentra tipificado como infracción grave en el artículo 3° del Anexo 5 de dicha norma; y los incumplimientos de los artículos 9°, 17° y 33° se encuentran tipificados como infracciones leves en el artículo 2° del mismo Anexo.

De acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS⁶ (TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado⁷, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

De otro lado, de acuerdo a lo establecido por el artículo 250.3° del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.

Al respecto, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos corresponde continuar con el trámite del análisis del PAS iniciado a NETLINE, por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito.

Adicionalmente, en cuanto al plazo de caducidad del procedimiento sancionador previsto en el TUO de la LPAG, al haberse iniciado el presente PAS el 28 de enero de 2016, con anterioridad a la vigencia de dicha norma, resulta de aplicación su Décima Disposición Complementaria Transitoria, la misma que establece el plazo de caducidad de un (1) año, contado desde la vigencia del Decreto Legislativo 1272, es decir, el 22 de diciembre de 2016, venciendo dicho plazo el 22 de diciembre de 2017. Por lo cual, el presente PAS no ha caducado.

Por consiguiente, corresponde analizar los descargos presentados por la empresa NETLINE respecto a la imputación de cargos formulada por la GFS.

1. ANÁLISIS DE DESCARGOS.-

En sus Descargos 1, 2, 3 y 4, en adelante, los Descargos, así como, según lo señalado por NETLINE en su Informe Oral, dicha empresa operadora cuestionó el PAS en los siguientes términos:

1.1. RESPECTO DEL INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 6° DEL TUO DE LAS CONDICIONES DE USO.-

Conforme se indica en el Informe de Supervisión 1, y en su Anexo, durante la acción de supervisión realizada el 04 de diciembre de 2015, se solicitó a NETLINE las contrataciones efectuadas con los abonados, durante el período del 16 de setiembre al 16 de octubre de 2015, cuya cantidad ascendió a 8994 archivos de audios, de los cuales se solicitó una



⁶ Publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 20 de marzo de 2017.

⁷ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.

muestra de 537 contratos, analizándose para efectos del presente PAS un total de 514 contrataciones, la mismas que cuentan con audios completos.

El detalle de los contratos materia de evaluación por la GSF se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N°2: Contratos materia de evaluación en el Informe de Supervisión 1

Planes	Cantidad de contrataciones
Plan Control Mundo	2
Plan Control Perú	342
Plan LD Don Bosco	96
Plan Ilimitado	52
Plan Multidestino	22
Total General	514

Fuente: Informe de Supervisión 1

Asimismo, según el análisis contenido en el Informe de Supervisión 2 (el mismo que motiva la ampliación del PAS), de la información recabada en la misma acción de supervisión de fecha 4 de diciembre de 2015, se analizaron adicionalmente cuatro (04) audios correspondientes a abonados que presentaron un reclamo ante NETLINE, los cuales fueron los siguientes según el plan contratado:

Cuadro N°3: Contratos materia de evaluación en el Informe de Supervisión 2

Planes	Líneas telefónicas
Plan Control Perú	1 ⁸
Plan Control Mundo	1 ⁹
Plan Don Bosco	1 ¹⁰
Plan Don Bosco	1 ¹¹
Total General	4

Fuente: Elaboración propia

a) En relación a los Planes Control Mundo (3 contratos¹²) y Control Perú (343¹³ contratos) y Plan Multidestino (13 contratos¹⁴).

Según se señala en los Informe de Supervisión 1 y 2, se observó un "patrón de información" que estaría utilizando NETLINE para ofrecer su contratación, según el cual, no informaba que estaba ofreciendo la contratación de un plan de larga distancia, sino indicaba a los abonados que a partir de determinada fecha se efectuaría la reducción de la tarifa al minuto, de S/.0.50 a S/.0.11 y/o en señalar que el cargo fijo mensual que se les venía facturando se reduciría a S/.20 mensuales, generando al usuario una expectativa de un ahorro, indicando en algunos casos de manera expresa que este ahorro sería de entre S/.10 a S/.15 menos¹⁵.

⁸ Línea [REDACTED]

⁹ Línea [REDACTED]

¹⁰ Línea [REDACTED]

¹¹ Línea [REDACTED]

¹² Detallados en el Anexo 03 del presente Informe

¹³ 342 audios se encuentran detallados en el Anexo 03 del Informe de Supervisión 1 y un audio fue analizado en el Informe de Supervisión 2.

¹⁴ Detallados en el Informe de Supervisión 1, correspondiente a los siguientes números telefónicos: [REDACTED]

¹⁵ Conforme se muestra a modo de ejemplo en el siguiente extracto de uno de los audios analizados en el Informe de Supervisión 1:

NÚMERO DE SERVICIO: [REDACTED]

TITULAR: [REDACTED]

"Agente Netline Perú S.A.: muy buenas tardes Sra. [REDACTED] ante todo, mi nombre es [REDACTED] le llamo de la compañía Netline, para poderles comunicar Señora [REDACTED] que a partir del día jueves, jueves primero de octubre hacia adelante, se está reduciendo el costo por minuto para las llamadas a los teléfonos fijos, es decir de lo que a usted señora, le vienen cobrando a cuarenta céntimos por minuto, esto ahora se está reduciendo a once céntimos a partir ya del primero de octubre en adelante, correcto, debido a que señora [REDACTED] debido a que usted actualmente, como titular del teléfono fijo usted ante todo se estaba comunicando al extranjero, señora [REDACTED]

(...)



Así, a fin de obtener la aceptación del abonado respecto a la contratación de dichos planes, NETLINE les indicaba que para que pueda aplicar el "beneficio de reducción tarifaria" correspondía realizar una "grabación" y/o que se efectuaría una breve confirmación; indicándoseles que no interrumpieran durante la "grabación" y que respondieran con un "sí"¹⁶.

De acuerdo a lo indicado, NETLINE habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que, no brindó la información necesaria para que el usuario pueda tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informado respecto de la contratación de los Planes Control Perú, Control Mundo y Multidestino indicados.

Al respecto, NETLINE señala que a consecuencia de una fiscalización anterior del OSIPTEL mejoró el control de las celebraciones de sus contratos (para que fueran realizadas por el titular de la línea); sin embargo, dada la gran cantidad de reclamos que recibía, revisó las conversaciones que sus representantes comerciales habían mantenido con sus clientes en los momentos previos de la celebración del contrato, detectando que se estaba brindando información inexacta en cuanto a los beneficios de sus planes, hecho que la llevó a la suspensión de la comercialización de sus Planes Control Perú y Mundo para sus usuarios masivos, de acuerdo a su Memorándum interno N° 06-2015/03 del 09 de diciembre de 2015 que alcanza como Anexo en sus Descargos.

De esta manera, señala la empresa operadora que ha actuado de manera pro activa buscando revertir totalmente la situación generada; incrementando su Área de Atención al Usuario (duplicando la cantidad de agentes para atender llamadas), logrando resolver la totalidad de reclamos presentados por ventas realizadas entre setiembre y octubre de 2015, y dando por finalizados los contratos celebrados con aquellos usuarios que no comprendieron los beneficios y términos de sus planes, así como aquellos que no quisieron continuar con los mismos; emitiendo las correspondientes notas de crédito a favor de los usuarios; todo lo cual ha sido puesto en conocimiento del OSIPTEL, y pese a ello, no habría sido debidamente valorado.

Señala que sus acciones fueron adoptadas de manera previa al inicio del presente PAS, sin ninguna recomendación o acción por parte del OSIPTEL.

Agente Netline Perú S.A.: le queremos comunicar señora [REDACTED] que lo que usted actualmente, le vienen cobrando entre 25 a 30 nuevos soles, incluso hasta más solamente por esas pocas llamadas a los teléfonos fijos ahora se está reduciendo a Señora [REDACTED] a veinte nuevos soles, en otras palabras, con Netline (...) estará pagando ya usted entre 15 a 10 soles menos, desde el primero de octubre hacia adelante ya que podemos verificar en este momento que usted no se comunicaba al extranjero, y solamente hacia pocas llamadas desde su teléfono fijo. (...)

¹⁶ **NÚMERO DE SERVICIO:** [REDACTED]

TITULAR: [REDACTED]

(...)

Agente Netline Perú S.A.: solamente le haré una breve confirmación, le voy a confirmar lo mismo que le acabo de mencionar para que la tarifa se le pueda respetar todo tal cual se le está indicando con Netline Perú. Bien será lo más breve posible, no haga ningún tipo de interrupción, por su seguridad y protección esta llamada será grabada, me brinda su nombre completo por favor

Abonado: mi nombre completo es [REDACTED]

(...)

Agente Netline Perú S.A.: le vuelvo a repetir la pregunta Está de acuerdo con contratar el plan Control Perú larga distancia Netline con 20 nuevos soles de cargo fijo mensual, si está de acuerdo me responde con sí por favor

Abonado: si estoy de acuerdo con la reducción de ...

Agente Netline Perú S.A.: haber cuando yo le digo si está de acuerdo con la reducción de los veinte soles, es justamente como le indico, de su trío que le viene cobrando dentro hay un monto elevado que es de treinta a treinta y cinco nuevos soles, eso se le reduce a veinte soles de cargo fijo mensual

Abonado: ya ya si estoy de acuerdo

Agente Netline Perú S.A.: bien señora, comenzaré nuevamente, lo que pasa que tiene que responder con un sí fuerte y claro, únicamente, comenzaré nuevamente será lo más breve posible, por su seguridad y protección esta llamada será grabada me brinda su nombre completo por favor (...)



En cuanto al Informe de Supervisión 2, NETLINE alega que éste presenta ciertas inexactitudes, puesto que en el caso de los audios correspondientes a las líneas que contrataron los Planes Control Perú y Control Mundo, sus agentes de venta sí cumplieron con el procedimiento establecido en las normas, comunicando a los usuarios el total de la información necesaria de acuerdo a lo previsto en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso.

Así, en el caso de la contratación de la línea Control Perú cuya grabación se detalla en el mencionado Informe de Supervisión, no es posible determinar un incumplimiento por su parte, toda vez que cubrió todos los aspectos y dudas planteadas por los abonados durante el procedimiento de contratación, explicando al detalle los beneficios del plan, el costo del mismo, la cantidad de minutos, el destino solicitado por el cliente; lo cual, no permite una apreciación correcta de los hechos.

Concluye que se le pretender sancionarla por información que resulta irrelevante a los abonados y se desvirtúa la finalidad de la norma, tal es que el cliente tenga el total de la información que considere relevante para la toma de una decisión.

En relación a los argumentos de NETLINE, del análisis de la información recabada en la acción de supervisión de fecha 4 de diciembre de 2015 y que dio origen al presente PAS, se verifica que, pese a lo dispuesto por el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, dicha empresa operadora no brindó la información necesaria previa a la contratación de los planes indicados, esto es, dicha empresa operadora, no informó a los abonados que realmente estaba ofreciendo la contratación de los referidos planes de larga distancia (con todas sus características, alcances, modalidades, limitaciones, entre otros); muy por el contrario les indicaba que se trataba de una *reducción tarifaria* y a fin de obtener su aceptación les informaba que *correspondía realizar una grabación*, sin interrupción alguna.

Como es posible apreciar la información proporcionada por NETLINE generó una expectativa sobre una reducción del cargo fijo y/o la tarifa que los abonados mantienen con su operador local, pese a que el establecimiento de tarifas de cada servicio público de telecomunicaciones corresponde a la empresa operadora que presta el servicio¹⁷.

Cabe señalar que tal conducta ha sido corroborada por NETLINE, al señalar que dada la gran cantidad de reclamos que recibía decidieron además revisar las conversaciones que sus representantes comerciales habían mantenido con sus clientes en los momentos previos de celebración del contrato, detectando así que se estaba procediendo con brindar información inexacta en cuanto a los beneficios de sus planes; lo cual originó que suspenda la comercialización de sus Planes control Perú y Mundo el 09 de diciembre de 2015.

Adicionalmente, es de considerar, conforme se analiza en el Informe de Supervisión 1, que la reducción indicada por NETLINE resultaba en algunos casos inexacta, puesto que se detectó, entre otros, que muchos abonados que celebraron los contratos no tenían contratados planes de larga distancia con el operador local Telefónica del Perú S.A.A. (Telefónica), ni registraban consumos de este tipo; o habían contratado con tal operador planes con cargo fijos menores al Plan Control Perú y Plan Control Mundo de NETLINE (ejemplo, Planes Multidestino de Telefónica por cargos fijos de S/. 5.00, S/. 7.00 y S/.10.00 soles).

¹⁷ Artículo 10° del Reglamento de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL.



De acuerdo a lo indicado, NETLINE habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que, no brindó la información necesaria para que el usuario pueda tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informado respecto de la contratación de los Planes Control Perú, Control Mundo y Multidestino indicados, y por el contrario, generó una expectativa inexacta de una reducción tarifaria y/o del cargo fijo; y, del mismo modo, no brindó información clara, veraz, detalla y precisa respecto a que el motivo de la llamada de sus Asesores era ofrecer la contratación de dichos planes.

De otro lado, en cuanto a la conducta proactiva que señala haber tenido NETLINE, al haber implementado acciones, como la suspensión de la comercialización de sus planes, sin que hubiera una comunicación de OSIPTEL; corresponde señalar que tal y como se visualiza del acta de supervisión de fecha 2 de febrero de 2016¹⁸ obrante en el expediente de Medida Cautelar N° 001-2016-GG-GFS/CAUTELAR, la suspensión de la comercialización de los planes Control Mundo y Plan Control Perú, fue consecuencia de la acción de supervisión efectuada por la GFS el 04 de diciembre de 2015, conforme indica dicha empresa operadora y se consigna en el siguiente extracto del acta indicada:

1. Desde el 9 de diciembre de 2015, en virtud de la supervisión efectuada por la GFS, se dispuso el cese de la comercialización de los planes: Plan Control Mundo, Plan Control Perú. Asimismo, desde el 23 de diciembre se suspendió la comercialización del Plan Ilimitado, manteniéndose únicamente la oferta del Plan Multidestino hasta el 29 de enero de 2016 (...)

Asimismo, cabe precisar que tales acciones -así como el incremento del personal de su área de Atención al Usuario a fin de atender la totalidad de reclamos y revalidar las contrataciones de sus planes, los ajustes y emisión de notas de crédito para las devoluciones- no desvirtúa la comisión de la infracción. Sin perjuicio de ello, deberán ser consideradas al momento de la graduación de la multa.

Finalmente, en cuanto a lo señalado por NETLINE sobre las inexactitudes del Informe de Supervisión 2, cabe precisar que la imputación en relación a las líneas que contrataron los Planes Control Perú y Control Mundo, se refiere al incumplimiento del artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, en el extremo referido a que no se le informó al usuario que se le ofrecía un Plan de larga distancia, y no una reducción tarifaria en su cargo fijo mensual.

De esta manera, la referencia realizada por dicha empresa operadora en cuanto a que sus representantes comunicaron el total de la información necesaria en orden a lo previsto en la mencionada norma, corresponde a la imputación contenida en el Informe de Supervisión 1, en relación a los Planes Multidestino e Ilimitado; lo cual será analizado en el siguiente numeral.

En base a lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos de NETLINE en este extremo.

b) En relación a los Planes Ilimitado (52 contratos¹⁹) y Multidestino (9²⁰).

Según se señala en el Informe de Supervisión 1, si bien el Asesor de NETLINE informó que se trataba de un cargo fijo adicional por un plan de larga distancia, tal información no resulta ser suficiente para afirmar que cumplió con la obligación prevista en el artículo 6° del TUO de



¹⁸ Realizada con motivo de la verificación del cumplimiento de la Medida Cautelar.

¹⁹ Detallados en el Anexo 05 del Informe de Supervisión 1

²⁰ Detallados en el Anexo 05 del Informe de Supervisión 1, correspondientes a los siguientes números telefónicos: [REDACTED]

las Condiciones de Uso, puesto que no se señalaron los destinos que comprenden dichos planes, ni las restricciones que mantenían²¹, pese a que tal información resulta relevante para la toma de una decisión de consumo.

Por lo tanto, NETLINE habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que, no brindó información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los planes mencionados, así como, no brindó información clara, detallada y precisa sobre las características y limitaciones del servicio.

Al respecto, NETLINE refiere observar inexactitudes en cuanto al análisis contenido en el Informe de Supervisión 1, puesto que sus agentes de ventas sí cumplieron con el procedimiento establecido en las normas correspondientes, no siendo clara la motivación respecto a que habría brindado información insuficiente.

Alega así que la información brindada por sus representantes comerciales cubrió todos los aspectos de aquellas dudas que pudieran tener sus clientes sobre los planes ofertados, advirtiéndose de las transcripciones mencionadas en el Informe de Supervisión 1 que las dudas de los usuarios fueron absueltas por su parte; pese a ello, el Órgano Regulador manifiesta que debieron expresarse la totalidad de destinos internacionales, desconociendo que se trata de una contratación vía telefónica y que resulta inviable tal requerimiento.

Asimismo, NETLINE señala que en la conversación realizada por su representante comercial para ofrecer el Plan Ilimitado señalado en el Informe de Supervisión 1, no es posible determinar un incumplimiento por su parte, toda vez que su personal cumplió con explicar al detalle los beneficios del plan, el costo del mismo, la cantidad de minutos, el destino según lo solicitado por el cliente.

Adicionalmente, manifiesta la empresa operadora que, de acuerdo a la naturaleza de dicho plan tarifario, la relación de minutos atribuidos al mismo es ilimitada, sobre la base de un costo único mensual (S/.20); con destinos a los países de España y Chile (entre otros y que

²¹ Así se puede observar del siguiente extracto de una audio analizado en el Informe de Supervisión 1:

Titular: [REDACTED]

Número de servicio: [REDACTED]

(...)

Agente Netline Perú S.A.: *Muy bien, mucho gusto señora [REDACTED]. Lo que se le está indicando a usted es que a partir del día martes 22 de setiembre ya se va a poder comunicar del teléfono fijo anteponiendo una nueva forma de marcado a 33 países del extranjero de manera ilimitadamente ¿correcto? Que quiere decir que así usted se pase dos tres días hablando por el teléfono, lo único que usted estaría pagando mensual son veinte soles como un cargo fijo ¿correcto? Por veinte soles usted se va a poder comunicar a provincia y también al extranjero*

(...)

Abonado: *Supongamos que yo llame a España y hable 10 minutos, usted me puede decir cuánto me va a costar.*

Agente Netline Perú S.A.: *Ya, correcto señora, yo le explico. En este caso, aun así usted se comunique 100, 200 minutos usted únicamente mensual 20 soles como un cargo fijo adicional a su renta básica ¿correcto? Solo 20 soles. Por 20 soles se va poder comunicar tanto a provincia como a extranjero ¿correcto?*

Abonado: *Ya.*

(...)

Agente Netline Perú S.A.: *Si 200, es una línea gratuita para todos los titulares de Netline Perú. Para indicarle también señora [REDACTED] que somos Netline Perú operador de larga distancia distinto a Movistar ¿correcto? Para sus llamadas de larga distancia. Ahora señora [REDACTED] todo lo indicado le ha quedado sumamente claro ¿correcto?*

(...)

Agente Netline Perú S.A.: *muy bien, señora [REDACTED] está usted de acuerdo en contratar el plan ilimitado de larga distancia de Netline con 20 nuevos soles de cargo fijo mensual sí o no por favor.*

(...)

Abonado: *sí.*

Agente Netline Perú S.A.: *muy bien, que le permitirá hablar ilimitadamente a destinos fijos de provincia, fijos y celulares de España y Chile, si está de acuerdo me responde con un sí por favor.*

Abonado: *sí.*



fueron requeridos por el cliente), lo cual fue comunicado de forma previa a la celebración del contrato, y permite demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Agrega que, con tal información, es posible que los abonados puedan tomar una decisión razonable en relación a la contratación de sus servicios. En esa línea, considera que el OSIPTEL sobre la base de una interpretación de parte y exagerada, afirma que el abonado requiere de información referente a destinos irrelevantes para sus intereses o el hecho de no poder hablar a destinos marítimos, satelitales, aéreos o rurales; sin tener en cuenta que al momento de contratar el abonado realizó preguntas de su interés, como algunos destinos, minutos, tarifas; todo lo cual fue absuelto por el Asesor para que aquél contara con la información necesaria para su contratación.

Al respecto, de la revisión de la información registrada en el Sistema de Consultas de Tarifas - SIRT²², el Plan Ilimitado cuenta con varias restricciones y condiciones respecto a los destinos a los cuales puede comunicarse los usuarios y los cuales no fueron informados; es decir, el referido plan permite llamar a más países de los que se les informa en la comunicación telefónica para la contratación, y entre las restricciones dicho plan no aplica para destinos rurales, marítimos, satelitales y aéreos.

Del mismo modo, sucede en el Plan Multidestino que como se puede observar de la información registrada en el SIRT, permite llamadas a otros operadores fijos y móviles locales, así como a todos los operadores fijos LDN; y en cuanto a las restricciones, la tarifa LDI solo aplica a sitios preferentes compuesto por 28 destinos, y no aplica para destinos marítimos, satelitales y aéreos.

No obstante, como se aprecia en el caso del audio correspondiente a la línea [REDACTED] el Representante de NETLINE informa lo siguiente a la abonada al momento de realizar la grabación de la contratación: "(...) *está usted de acuerdo en contratar el plan Ilimitado de larga distancia de NETLINE con 20 nuevos soles de cargo fijo mensual (...) muy bien, que le permitirá hablar ilimitadamente a destinos fijos de provincia, fijos y celulares de España y Chile*".

De esta el Representante de NETLINE omite precisar que además de los destinos específicos solicitados por la abonada, existen otros destinos a los cuales se puede llamar de manera ilimitada, lo cual hubiera permitido apreciar que la abonada tuvo la oportunidad de consultar, si ello resultaba de su interés, por tales destinos, a fin de hacer uso de los beneficios del plan a contratar.

De igual forma, se aprecia que el Representante omite informar sobre la existencia de restricciones del plan, información que aun cuando no hubiera sido solicitada por la abonada, resulta relevante para apreciar con claridad los alcances del servicio a contratar.

Cabe señalar que el cumplimiento de la obligación contenida en el artículo citado, permite que el consumidor no solo tome una buena decisión de consumo, sino que pueda usar y aprovechar los servicios contratados eficientemente. Así, la cobertura, alcance y limitaciones, son presupuestos inherentes a las prestaciones del servicio de larga distancia que brinda la empresa concesionaria; a fin de evitar, por ejemplo, que el consumidor realice llamadas a destinos que le puedan generar una tarifa mayor a la contratada, o por el contrario, que al no



²² De acuerdo al Acta de Levantamiento de información de fecha 21 de enero de 2016.

tener conocimiento de los mismos, no pueda disfrutar del servicio llamando a todos aquellos destinos a los cuales pueda tener acceso ilimitado sin costo o pagando una tarifa preferente.

En consecuencia, como se ha podido verificar del análisis de las grabaciones correspondientes a los Planes Multidestino e Ilimitado, la información otorgada por NETLINE no contemplaba todos los presupuestos mínimos señalados en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, principalmente el alcance y limitaciones del plan, lo cual generaba una expectativa errónea del mismo.

Finalmente, es oportuno señalar que la obligación contenida en el artículo 6°, es un mandato impuesto a todas las empresas operadoras con el objeto de salvaguardar el derecho de información de los usuarios; el cual es independiente del canal que la empresa operadora utilice para comercializar su servicio público de telecomunicaciones; correspondiéndoles sea cual fuere éste, adoptar las medidas respectivas a fin de cumplir con la normativa.

c) En relación al Plan LD Don Bosco (98²³ contratos).

De acuerdo a los Informes de Supervisión 1 y 2, NETLINE no brindó información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación del Plan LD Don Bosco, puesto que no informó que se ofrecía la contratación de dicho plan²⁴, sino que se solicitó la "colaboración voluntaria" en beneficio de los niños del albergue que gestiona la Fundación Don Bosco, y, del mismo modo, no brindó información clara, veraz, detalla y precisa respecto a las características de dicho Plan, al señalarse que éste devenía como agradecimiento a la colaboración brindada²⁵.

²³ 98 de los cuales se encuentran detallados en el Anexo 06 del Informe de Supervisión 1, y 2 corresponden a las líneas analizadas en el Informe de Supervisión 2.

²⁴ El mismo que devenía del Contrato de Consorcio entre NETLINE y la Fundación Don Bosco, el cual tenía como característica que de las utilidades que arroje el Consorcio, a NETLINE le correspondía un 30% y 70% a la Fundación Don Bosco.

²⁵ Conforme se aprecia en el siguiente extracto de la transcripción de un audio contenido en el Informe de Supervisión 1:

(...)

Agente Netline Perú S.A.: Mucho gusto, caballero [REDACTED] le está saludando la Srta [REDACTED] soy colabora voluntaria de la fundación Don Bosco. La Basílica María Auxiliadora, le estamos llamando caballero David para invitarle a que se pueda unir y pueda ser parte de nuestra Fundación Don Bosco, le comento caballero que es una casa de acogida un albergue donde atendemos a niños y jóvenes que son huérfanos y viven de extrema pobreza y lo que estamos haciendo es poderles ayudar con su alimentación, con su medicina y sobretodo su educación para que así nuestros niños puedan ser jóvenes de bien y evitar también que se puedan estar uniendo a la delincuencia, por esto caballero [REDACTED] es que nosotros recurrimos a personas humanitarias y de buen corazón y poder contar una colaboración muy simbólica para nuestros niños, que es de quince soles para el siguiente mes que se ve reflejado mediante su recibo de su teléfono que es una ayuda totalmente voluntaria, así podríamos sacar adelante a nuestros niños podríamos contar con su gran ayuda caballero David. ¿Disculpe?

Abonado: cuanto me dice

Agente Netline Perú S.A.: si, es una ayuda voluntaria de quince soles y no son todos los meses, es una ayuda totalmente voluntaria que podría ser por un mes, dos meses totalmente voluntaria

(...)

Agente Netline Perú S.A.: Caballero [REDACTED] también le indicó que gracias a su gran colaboración usted va a tener un 30% de descuento para todas sus llamadas de larga distancia sea nacional o internacional con el código 1950 de NETLINE PERÚ pero es opcional si usted desea lo utiliza sino no hay ningún problema va que es una forma de agradecer a nuestros colaboradores de buen corazón, ¿SÍ?

Abonado: Ya Señoría

(...)

Agente Netline Perú S.A.: Señor [REDACTED] ahora para no quitarle mucho de su valioso tiempo, voy a hacerle una pequeña suscripción donde voy a ponerle que su aportación es de un mes y de 15 soles ¿sí? Un minuto no más le quito de su tiempo, caballero [REDACTED] por su seguridad y protección esta llamada será grabada. Me indica su nombre completo por favor.

Abonado: [REDACTED]

(...)

Agente Netline Perú S.A.: Muy bien, caballero [REDACTED] Está de acuerdo a afiliarse al plan LD Don Bosco con 15 soles solamente por un mes, que le permite un 30% de descuento para todas sus llamadas a larga distancia que usted realice con el código 1950, ¿sí o no? Por favor.

Abonado: Sí.



Así, en tales casos, el Asesor de NETLINE se presentó como Colaborador de la fundación Don Bosco, indicando adicionalmente que la "colaboración voluntaria" daría lugar a un descuento respecto de las llamadas de larga distancia y sería incluida en el recibo del servicio de telefonía fija; para lo cual, se dejaría constancia de la ayuda a través de una grabación, solicitando al usuario que ésta se efectúe sin interrupciones.

Al respecto, NETLINE señala en sus descargos que no se puede hablar de un plan de telefonía propiamente dicho, cuando el objeto principal de esas llamadas radicaba en obtener fondos a favor de la Fundación Don Bosco, brindándole un porcentaje sobre lo recaudado.

Agrega que el mencionado "Plan" no tiene las características de un plan de telefonía de larga distancia propiamente dicho, en la medida que no está sujeto a tiempo de permanencia, así como tampoco a monto mínimo, ni a una contraprestación específica u obtener un beneficio económico a su favor; puesto que, lo que realmente se hacía era proponer los posibles aportes, quedando sujeto a criterio del abonado la toma de uno de ellos.

Respecto a lo alegado por NETLINE cabe señalar lo prescrito en el artículo 21° del Reglamento de Tarifas, referente a los planes tarifarios, en el cual se establece:

Artículo 21.- Planes Tarifarios

A través de planes tarifarios, las empresas operadoras pueden ofrecer a los usuarios, de manera temporal o permanente, diferentes opciones para la utilización de los servicios que prestan, sujetos a contratos de plazo indeterminado.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, las empresas operadoras deberán ofrecer en todo momento a los usuarios de un plan tarifario determinado, la utilización de sus servicios bajo las distintas modalidades que pueden ser contratadas (...)

En ese sentido, de acuerdo al artículo citado los planes tarifarios son contratos sujetos a plazo indeterminado, por lo cual, es el abonado quien decide el plazo o el tiempo de permanencia en él, por tanto, acorde con lo ha señalado por NETLINE en sus descargos, el Plan Don Bosco goza de dicha característica, toda vez que no está sujeto a tiempo de permanencia.

Asimismo, el Reglamento de Tarifas faculta a las empresas operadoras a ofrecer a los usuarios distintas opciones de utilización de los servicios que prestan; acorde con ello, como se aprecia de la información extraída en acción de supervisión del 4 de diciembre de 2015, el cargo fijo del Plan Don Bosco tiene diferentes tarifas mensuales de S/.10, S/.15 o S/. 20, las mismas que fueron ofrecidas por los Representantes de la empresa operadora al momento de comercializar el indicado plan.

En consecuencia, lo señalado por NETLINE en sus Descargos sobre que el Plan Don Bosco carece de monto mínimo o contraprestación específica no se condice con los audios y la información extraída de sus propios sistemas.

Adicionalmente, de la revisión del contrato de Consorcio celebrado entre NETLINE y la Fundación Don Bosco²⁶, el mismo que forma parte de los Anexos presentados por dicha empresa operadora en sus Descargos, se puede observar que en él se ha descrito que el objeto del contrato es la creación, promoción, administración y prestación de un Plan de llamadas de Larga Distancia denominado *Plan LD Don Bosco*, a través del cual, los afiliados al mismo, tendrán acceso a una rebaja mensual (mientras se mantengan en esa condición) del 30% de todas las tarifas de larga distancia prestadas por la empresa operadora.



²⁶ El mismo que habría sido celebrado el 03 de mayo de 2012, según el Contrato que consta en en los folios 54 y siguientes del expediente PAS.

De igual manera, dentro de las características de dicho contrato, se señala que la utilidad a repartirse entre los consorciados proviene de la utilidad que genere la recaudación de afiliaciones de los clientes al Plan en cuestión; efectuándose dicho cálculo con una periodicidad mensual.

Por lo tanto, el Plan LD Don Bosco no solo goza de las características de un Plan Tarifario; sino que -independientemente de la finalidad de las utilidades obtenidas- fue creado para la comercialización de un Plan de Larga Distancia; y no como una "colaboración voluntaria", como indicaban los Representantes de NETLINE durante la comercialización del referido plan.

Asimismo, en los Informes de Supervisión 1 y 2 se advirtió del análisis de las grabaciones de voz que, en sus comunicaciones, los Representantes de NETLINE señalaban que como consecuencia de la aceptación de la supuesta "colaboración voluntaria", el usuario obtendría como beneficio el descuento del 30% en las llamadas de larga distancia a realizar; cuando en realidad esto último, era característica del mencionado Plan.

Por consiguiente, con la expectativa de colaborar con la Fundación Don Bosco, las personas aceptaban realizar la supuesta colaboración voluntaria desconociendo que en realidad estaban contratando un Plan de Larga Distancia y que el monto *supuestamente donado* no era el importe de donación, sino el cargo fijo mensual del Plan mencionado.

En consecuencia, se advierte que NETLINE incumplió con lo establecido en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto no proporcionó la información sobre las condiciones aplicables al Plan que estaba comercializando y que era contratado por los abonados; tales como, las tarifas aplicables (y sobre las cuales se realizaría el descuento del 30%), los destinos a los cuales aplicaba tal descuento, así como demás condiciones y restricciones que pudiera tener el servicio.

1.2. RESPECTO DEL INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 9° DEL TUO DE LAS CONDICIONES DE USO.-

En el presente caso, se imputa a NETLINE, el artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso; toda vez que no remitió a sus abonados información sobre el servicio contratado, dentro del plazo de 30 días calendario posteriores a la celebración del contrato, para el caso de los planes: Plan Ilimitado, Plan Control Perú, Plan Control Mundo, Plan Multidestino y Plan Don Bosco.

En referencia a ello, NETLINE señaló en sus Descargos que reconoce el hecho de que a la fecha no ha estado cumpliendo con el envío de los contratos ya sea de manera virtual o física, situación que está siendo corregida en la actualidad. Agrega que, está procediendo con la regularización en el envío de los contratos a sus clientes que han permanecido bajo los planes contratados, materia del presente procedimiento sancionador.

Refiere que conforme lo ordenado por el TUO de las Condiciones de Uso, resulta necesario que la operadora cuente con contratos previamente aprobados por el Organismo Regulador; para lo cual, procedió a presentarlos ante la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GPSU), a fin de obtener tal aprobación, lo cual ha sucedido a través de las comunicaciones remitidas por dicha gerencia N° 02666-GPSU/2016 y 02267-GPSU/2016, las cuales le fueron notificadas el 29 de diciembre de 2016.



Al respecto, en atención a lo previsto en el artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso, en los casos en que la contratación se realice a través de cualquier otro mecanismo distinto al documento escrito, la empresa operadora deberá entregar al abonado dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la celebración del contrato, mediante documento físico, la documentación que contenga, entre otros, la siguiente información: (i) fecha en que se realizó la contratación del servicio, (ii) condiciones tarifarias contratadas, (iii) condiciones de la promoción, oferta o descuento contratados, de ser el caso, y (iv) cualquier otra condición relevante para la prestación del servicio.

En el presente caso, conforme se advirtió en el Informe de Supervisión 1, NETLINE incumplió con lo dispuesto en el artículo 9° del TUO de Condiciones de Uso al no remitir a sus abonados información de los planes: Plan Ilimitado 1950, Plan Control Perú, Plan Control Mundo, Plan Multidestino y Plan LD Don Bosco, luego de que ellos hubieran contratado alguno de estos planes; situación que ha sido reconocida por NETLINE tanto en acción de supervisión de fecha 4 de diciembre de 2015 como en sus Descargos.

Cabe indicar que si bien NETLINE ha señalado que ha efectuado la baja en la mayoría de casos y que se estaría regularizando el envío de contratos a los clientes que han solicitado permanecer con sus planes tarifarios; dicha empresa operadora no ha acreditado que se haya comunicado con aquéllos o les haya remitido el contrato del plan de larga distancia que en su oportunidad contrataron.

Finalmente, cabe señalar que en el siguiente numeral se aludirá a la solicitud de aprobación de sus modelos de contratos de planes tarifarios presentada ante la GPSU del OSIPTEL.

1.3. RESPECTO DEL INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 17° DEL TUO DE LAS CONDICIONES DE USO.-

Conforme se ha señalado, en el presente PAS se le imputa a NETLINE el haber incumplido con remitir al OSIPTEL copia de los modelos de contrato de abonado de sus planes tarifarios Ilimitado, Control Perú, Multidestino y Plan Don Bosco de manera previa a la fecha de inicio de la comercialización del servicio.

Al respecto, NETLINE señaló que cumplió con la presentación de sus planes de contratación ante el Órgano Regulador, en la medida que procedió con el registro ante el SIRT del OSIPTEL, conforme lo acredita con la información que anexa a sus Descargos; resultando contradictorio que el propio Órgano Regulador desconozca la información registrada en su portal Web.

NETLINE manifiesta que adicionalmente ha cumplido con la comunicación de sus planes, dentro de procedimientos administrativos de supervisión y/o sancionadores, conforme acredita con la información presentada en sus Descargos. Así, refiere lo siguiente:

- a) El Plan 1950 ILIMITADO fue comunicado mediante documento de fecha 10ABR2015, en vista de los requerimientos efectuados mediante Carta 427-GFS/2015 y Carta 612-GFS/2015 (Anexo 8);
- b) El Plan Control Perú se comunicó dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador, seguido mediante Expediente N° 00079-2013-GG-GFS/PAS y en el cual se pusiera de conocimiento de la GFS, conforme se aprecia del Informe 358-GFS/2014 (Anexo 9);
- c) El Plan LD Don Bosco, fue comunicado en su momento al Órgano Regulador mediante documento de fecha 04DIC2013 (Anexo 3) y



d) En referencia a los planes ILLIMITADO y MULTIDESTINO, ha procedido a comunicar nuevamente la información relacionada con los mismos (Anexo 11 y 12).

En referencia a lo señalado por NETLINE, cabe precisar que conforme lo dispone el artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso, la empresa operadora debe remitir al OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiere, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo, a efectos que el OSIPTEL otorgue la conformidad a los mismos, o requiera a la empresa operadora la modificación de su contenido.

El objetivo de la revisión de los modelos de contrato, es que el órgano regulador pueda verificar antes de la comercialización del servicio, que las disposiciones expuestas en el contrato de abonado se ajusten a la normativa vigente, considerando la naturaleza de los mismos -contratos por adhesión- y la asimetría de información que existe en su negociación entre los abonados y las empresas operadoras.

En el presente caso, en la acción de supervisión llevada a cabo el 04 de diciembre de 2015, se recabaron los textos que emplean los Asesores de NETLINE para contratar sus planes: Plan Ilimitado, Plan Control Perú, Plan Multidestino y Plan de LD Don Bosco; los cuales no contaban con la conformidad del OSIPTEL, tal y como, lo manifestó la Gerencia de Protección al Usuario, a través del Memorando N° 844-GPSU/2015 de fecha 23 de diciembre de 2015²⁷.

Cabe señalar en cuanto al registro en el SIRT, que ello nace de una obligación diferente impuesta mediante el artículo 11° del Reglamento de Tarifas, a fin que las empresas operadoras comuniquen las tarifas que vienen aplicando en la prestación de sus servicios, para que tanto el OSIPTEL como el público en general puedan tomar conocimiento de las mismas. En ese sentido, haber publicado las tarifas en el SIRT no exime a NETLINE del cumplimiento de lo establecido en el artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso.

De otro lado, NETLINE ha adjuntado como medios de prueba distintas comunicaciones hacia el Organismo Regulador, en las que habría puesto en conocimiento la comercialización de sus planes de larga distancia Plan 195 Ilimitado, Plan Control Perú y Plan LD Don Bosco; sin embargo, tales comunicaciones fueron posteriores al inicio de la comercialización de los planes, y no se presentaron con la finalidad de obtener la aprobación del OSIPTEL previa a la comercialización, sino como resultado de distintos procedimientos administrativos (supervisión o sancionador).

Así, en el caso de Plan Ilimitado, la empresa remitió información como parte de los requerimientos hechos mediante cartas N° 427-GFS/2015 y N° 612-GFS/2015, mientras que en el caso del Plan Control Perú la empresa envió la información como parte de sus descargos; toda esta documentación se presentó en el desarrollo del PAS tramitado en el expediente N° 0079-2013-GG-GFS/PAS, en el cual se le imputaba el incumplimiento del artículo 2° del TUO de Condiciones de Uso en la comercialización de los mismos.

Por su parte, en el caso del Plan LD Don Bosco, la remisión de información fue entregada como consecuencia del requerimiento realizado por la GSF con carta N° 1903-GFS/2013 (Expediente de Supervisión N° 00231-2013-GG-GFS); asimismo, como parte de dicha información, NETLINE alcanzó documentación sobre los usuarios afiliados a dicho Plan, lo



²⁷ Folio 30 del Expediente de Supervisión

cual implicaba que, a la fecha de presentación de la misma -04 de diciembre de 2013- éste venía siendo comercializado.

En base a lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos de NETLINE respecto a este extremo, toda vez que ha quedado acreditado que dicha empresa operadora incumplió la obligación prevista en el artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso, en lo referente a la comercialización de sus planes: Plan ilimitado, Plan Control Perú, Plan Multidestino y Plan LD Don Bosco, sin contar con la conformidad respecto de sus contratos de abonados, pese a lo dispuesto en tal norma.

Finalmente cabe precisar que únicamente los planes tarifarios Plan Multidestino y Plan Ilimitado han sido aprobados por parte de GPSU del OSIPTEL, a través de las cartas N° C. 00186-GPSU/2017 y C. 00185-GPSU/2017, respectivamente; ambas notificadas a NETLINE el 01 de febrero de 2017²⁸.

Asimismo, es de advertir que la solicitud de aprobación de los planes indicados fue presentada por dicha empresa operadora luego de iniciado el PAS, el 10 de febrero de 2016²⁹.

1.4. RESPECTO DEL INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 33° DEL TUO DE LAS CONDICIONES DE USO.-

Conforme se ha señalado con anterioridad, el 04 de diciembre de 2015 se llevó a cabo la acción de supervisión en las instalaciones de la empresa NETLINE, en la cual se solicitó los mecanismos de contratación correspondientes a las contrataciones efectuadas con los abonados en el período del 16 de setiembre al 16 de octubre de 2015³⁰, y adicionalmente ocho (08) mecanismos de contratación derivados de reclamos, según se señala en el Informe de Supervisión 2.

En la línea de lo indicado en el mencionado Informe de Supervisión 2, considerando la muestra materia de análisis en el Informe de Supervisión 1 (514 contrataciones), así como los casos derivados de reclamos, para el presente análisis la GSF consideró un total de quinientos veintiún (521) contrataciones detalladas en el Anexo 1 del Informe 2, las mismas que cuentan con audios completos.

Así, de las quinientos veintiún (521) contrataciones, la GSF apreció que en cuatro de ellas, correspondientes a las líneas [REDACTED] (línea 1) cuya titularidad corresponde a la señora [REDACTED] (abonado 1), [REDACTED] (línea 2) cuya titularidad corresponde al señor [REDACTED] (abonado 2), [REDACTED] (línea 3) cuya titularidad corresponde al señor [REDACTED] (abonado 3) y [REDACTED] (línea 4) cuya titularidad corresponde al señor [REDACTED] (abonado 4), la persona que contrató el servicio era diferente al titular de la línea telefónica, respecto del cual se emitió la facturación correspondiente al cargo fijo de los planes de larga distancia de NETLINE.



²⁸ Cabe señalar que si bien NETLINE y la GSF en su Informe N° 00175-GSF/2017 hacen referencia a las comunicaciones N° 02266-GPSU/2016 y N° 02267-GPSU/2016, notificadas el 29 de diciembre de 2016 (folios 211 a 214 del expediente PAS); cabe señalar que en las mismas se indicó que la conformidad con los mismos quedaba condicionada a que remita las versiones corregidas de los contratos en un plazo máximo de cinco (05) días.

²⁹ Conforme obra de la documentación anexa a la carta presentada el 18 de febrero de 2016, en la cual NETLINE informa sobre las acciones realizadas en relación a la imposición de la Medida Cautelar.

³⁰ Cuya cantidad -según se señaló en el punto 1.1 A del presente análisis- ascendió a 8994 archivos de audios, de los cuales se solicitó una muestra de 537 contratos, analizándose en el Informe de Supervisión 1, el total de 514 contrataciones.

Cabe señalar que la titularidad del servicio se verificó a través de los recibos telefónicos emitidos por Telefónica, según lo informado en la comunicación N° TP-AF-GTR-0787-16, de fecha 29 de marzo de 2017³¹.

De esta manera, según se indica en el Informe de Supervisión 2, en el presente caso la GSF verificó lo siguiente:

(i) **En relación a la línea 1:**

NETLINE realizó la contratación del servicio de larga distancia con el señor [REDACTED]³², facturando -según lo informado en la carta recibida el 12 de abril de 2016³³- cuatro (04) recibos por los meses de noviembre y diciembre 2015, enero y febrero 2016 a nombre de la titular del servicio, pese a que el abonado 1 no contrató plan alguno con la referida empresa

Por lo tanto, se observa que NETLINE, habría incumplido con lo dispuesto por el numeral (iv) del artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso, puesto que el importe facturado en los recibos N° [REDACTED] no se sustentan en servicios contratados por el titular del servicio.

(ii) **En relación a la línea 2:**

NETLINE realizó la contratación del servicio de larga distancia con la señora Rosario [REDACTED]³⁴, facturando -según lo informado en la carta recibida el 12 de abril de 2016- cuatro (04) recibos por los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015, y enero de 2016 a nombre del titular del servicio, pese a que el abonado 2 no contrató plan alguno con la referida empresa

Por lo tanto, se observa que NETLINE, habría incumplido con lo dispuesto por el numeral (iv) del artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso, puesto que el importe facturado en los recibos N° [REDACTED] no se sustentan en servicios contratados por el titular del servicio.

(iii) **En relación a la línea 3:**

NETLINE realizó la contratación del servicio de larga distancia con la señora [REDACTED]³⁵, facturando -según lo informado en la carta

³¹ Folios 90 y 91 del Expediente de Supervisión.

³² Conforme se puede observar del siguiente extracto de grabación de voz:

Línea 1

(...)

Agente: Por su seguridad protección esta llamada será grabada, por favor me brinda sus nombres completos por favor

Persona contratante: [REDACTED]

Agente: muy bien, identificado usted con el número de DNI

Persona contratante: [REDACTED] (...)

³³ Folios 93 y 94 del Expediente de Supervisión

³⁴ Conforme se puede observar del siguiente extracto de grabación de voz:

Línea 2

(...)

Agente: Por seguridad y protección la llamada será grabada, bríndeme su nombre completo por favor

Persona contratante: [REDACTED]

(...)

Agente: Identificada con DNI

Persona contratante: [REDACTED] (...)

³⁵ Conforme se puede observar del siguiente extracto de grabación de voz:

Línea 3

(...)

Agente: Por seguridad y protección de usted está la llamada será grabada, me brinda su nombre completo por favor

Persona contratante: [REDACTED]



recibida el 12 de abril de 2016- dos (02) recibos por los meses de setiembre y octubre de 2015 a nombre del titular del servicio, pese a que el abonado 3 no contrató plan alguno con la referida empresa

Por lo tanto, se observa que NETLINE, habría incumplido con lo dispuesto por el numeral (iv) del artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso, puesto que el importe facturado en los recibos N° [REDACTED] no se sustentan en servicios contratados por el titular del servicio.

(iv) En relación a la línea 4:

NETLINE realizó la contratación del servicio de larga distancia con el señor [REDACTED] [REDACTED]³⁶, facturando -según lo informado en la carta recibida el 12 de abril de 2016- un (01) recibo por el mes de setiembre de 2015 a nombre del titular del servicio, pese a que el abonado 4 no contrató plan alguno con la referida empresa

Por lo tanto, se observa que NETLINE, habría incumplido con lo dispuesto por el numeral (iv) del artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso, puesto que el importe facturado en el recibo N° [REDACTED] no se sustentan en servicios contratados por el titular del servicio.

Al respecto, NETLINE señala desconocer la imputación de la comisión de la infracción, puesto que considera que no hay incumplimiento propiamente dicho, sobre la base de 04 casos detectados sobre una muestra estadística de 521 audios, y que representa el 0.76% del total.

Agrega que, dichos casos constituyen situaciones aisladas en el desarrollo comercial de sus actividades, y ha tomado las medidas correctivas inmediatas, buscando con ello salvaguardar los intereses de sus clientes. Así manifiesta que, en referencia a los abonados 1, 2 y 3, quienes aparecen como titulares de líneas telefónicas a las cuales se les ha facturado sin haber realizado una contratación del servicio, ha procedido con disponer la devolución del monto facturado más intereses, conforme lo demuestra con las cartas emitidas el 06 de junio de 2016.

NETLINE manifiesta que en cuanto al abonado 4, presentó en su momento el reclamo N° 548321, el cual fue atendido por su parte de manera inmediata, procediendo con el reajuste correspondiente por el monto facturado según nota de crédito N° 001-0015961 y la suspensión del servicio a pedido del mismo.

Agente: Identificada con DNI

Persona contratante: [REDACTED] (...)

³⁶ Conforme se puede observar del siguiente extracto de grabación de voz:

Línea 4

(...)

Agente: Muy buenas tardes con el señor [REDACTED] (...) me puede comunicar con el señor [REDACTED]

Persona contratante: ya el señor [REDACTED] no se encuentra pero ya se había remitido hace más de dos meses iba a ser un traspaso para el cambio de titular.

Agente: pero han hecho el cambio de titularidad

Persona contratante: claro, Justamente me llamaron cerca de las ocho nueve de la noche para hacer el cambio de titularidad.

Agente: A nombre de quien está ahora disculpe

Persona contratante: [REDACTED]

Agente: De acuerdo, es usted [REDACTED] Nuevo titular del servicio verdad

Persona contratante: Si

(...)

Agente: Por seguridad y protección de usted está la llamada será grabada, me indica su nombre completo por favor

Persona contratante: [REDACTED]

Agente: Identificada con DNI

Persona contratante: [REDACTED] (...)



Concluye NETLINE que no se puede hablar de un incumplimiento a lo establecido en el artículo 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso, sobre la base de situaciones aisladas, las cuales no reflejan una conducta habitual por su parte, muy por el contrario, permite demostrar que NETLINE realizó un control sobre la contratación de sus servicios, minimizando este tipo de situaciones, considerando que el número de casos detectados, no representan ni el 1% de la muestra analizada.

Al respecto, conforme lo dispone el artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso, los conceptos facturables deben sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en su Título XIII, lo cual permitirá otorgar certeza de la solicitud o aceptación de la contratación cuyo servicio se incluye en la facturación.

De esta manera, el artículo 118° del TUO de las Condiciones de Uso contenido en el Título XIII de la mencionada norma, establece una lista taxativa de los documentos que son considerados mecanismos de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, entre los que figura la grabación de audio o video y los requisitos que debe exigir la empresa operadora para acreditar la identidad del abonado cuando emplee dicha formalidad.

En tal caso se dispone que la empresa operadora deberá requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes), deberá solicitar el lugar y fecha de nacimiento.

No obstante, conforme concluye el Informe de Supervisión 2, NETLINE contrató en cuatro (04) casos con una persona distinta al abonado titular de la línea, a quienes les facturó conceptos derivados de servicios de larga distancia sin contar con el respectivo sustento, incumpliendo así con lo dispuesto en el artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso; puesto que tales servicios no fueron contratados conforme a los mecanismos de contratación prescritos en el artículo 118° de la referida norma; situación que ha sido corroborada por dicha empresa, la que señala que procedió con la devolución de los montos facturados más los intereses.

Si bien NETLINE sostiene que los casos presentados por la GSF en el Informe de Supervisión 2 son situaciones aisladas que no pueden configurar el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso; debe precisarse que el incumplimiento de una norma no está sujeta a la cantidad de hechos detectados; con lo cual, basta que un solo hecho se enmarque dentro del supuesto contenido en la norma para aplicar la consecuencia jurídica.

Ahora en referencia a la devoluciones efectuada por parte de NETLINE, cabe advertir que las comunicaciones emitidas a favor de los abonados 1, 2 y 3 informándoles las devoluciones, y que fueron alcanzadas en sus Descargos en calidad de medio de prueba, fueron notificadas el 10 de junio de 2016; esto es, con posterioridad a la notificación de la comunicación de imputación de cargos por el incumplimiento de la norma señalada (30 de mayo de 2016). De otro lado, en el caso del abonado 4, se aprecia que la nota de crédito N° 001-0015961 fue emitida a su favor el 30 de octubre de 2015.

Cabe señalar que tales circunstancias, así como el porcentaje de incumplimiento, serán consideradas en lo correspondiente a la aplicación del eximentes y atenuantes de responsabilidad, y graduación de la sanción.



Finalmente, NETLINE hace referencia en sus descargos al caso de la señora [REDACTED] y del señor [REDACTED] sin embargo, cabe señalar -en la línea de lo analizado por la GSF en su Informe final de instrucción- que si bien, en el anexo del Informe de Supervisión 2 se incluyeron a tales personas, conforme se aprecia de la comunicación de cargos N° C.1121-GFS/2016, no se ha realizado imputación de incumplimiento alguno en relación a los mismos.

En base a lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos de NETLINE en este extremo.

1.5. RESPECTO DE LAS ACCIONES REALIZADAS POR NETLINE.-

A través de sus Descargos (Escrito *Téngase Presente* de fecha 14 de marzo de 2017), NETLINE solicita adicionalmente se consideren las siguientes acciones realizadas en relación a las infracciones detectadas, y se apliquen los eximentes y atenuantes de responsabilidad previstos en el TUO de las Condiciones de Uso:

(i) **En relación al incumplimiento del artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso.-**

Señala reconocer de forma expresa que en la contratación de sus Planes Ilimitado 1950, Control Perú, Control Mundo, Multidestino y LD Don Bosco, no se cumplieron los estándares previstos en el artículo 6° mencionado en los 518 casos detectados.

Frente a lo cual, a fin de evitar afectar a un mayor número de clientes, procedió a la suspensión masiva de sus planes a partir del 09 de diciembre de 2015, conforme lo acredita con su Memorando interno N° 06-2015/3 y de la propia acta de supervisión del 02 de febrero de 2016.

Agrega que con la finalidad de revertir el daño ocasionado, evaluó los 518 casos detectados, buscando dar de baja el servicio y procediendo, en los casos que correspondía, con efectuar las devoluciones, según lo acredita en sus comunicaciones presentadas.

(ii) **En relación al incumplimiento del artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso.-**

NETLINE señala que en su oportunidad ha reconocido su incumplimiento. Agrega que a fin de revertir el daño causado ha realizado la baja de la mayoría de los casos detectados y a la devolución correspondiente.

Agrega que en la medida que el OSIPTEL ha determinado que la contratación de los planes tarifarios ha sido de manera irregular, y habiendo dado de baja a los abonados afectados, no resulta necesario remitirles contrato alguno.

(iii) **En relación al incumplimiento del artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso.-**

Refiere la empresa operadora que ha cumplido con la presentación de sus Planes Multidestino e Ilimitado ante la GPSU para su aprobación, lo cual se ha realizado según las comunicaciones N° 02266-GPSU/2016 y N° 02267-GPSU/2016, las cuales le fueron notificadas el 29 de diciembre de 2016.



En cuanto a los Planes Control Perú, Control Mundo, LD Don Bosco, en sus escrito presentado el 02 de febrero de 2017³⁷, en el marco del trámite de la Medida Cautelar impuesta, ha comunicado su decisión de no continuar con la comercialización de dichos planes, con lo cual, resulta innecesaria la presentación y aprobación de los mismos.

(iv) En relación al incumplimiento del artículo 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso.-

NETLINE señala que ha reconocido las situaciones aisladas -04 casos- en las cuales facturó a los abonados sin haber contratado, habiendo procedido a la devolución correspondiente, a través de las comunicaciones de fecha 06 de junio de 2016 remitidas a los abonados 1, 2 y 3. En el caso del abonado 4, la devolución se efectuó con la nota de crédito N° 001-0015961.

De otro lado, refiere NETLINE que las propuestas de sanción contenidas en el Informe final de instrucción resultan desproporcionadas, y no consideran lo indicado, así como, que no ha existido reincidencia, ni se puede determinar la existencia de un beneficio económico directo a su favor. Agrega que tales sanciones propuestas, atentaría con la estabilidad de su empresa y su permanencia en el mercado.

En relación a lo anterior, cabe señalar que las circunstancias indicadas serán analizadas en los numerales siguientes del presente análisis.

1.6. RESPECTO DE LA APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD.-

Una vez determinada la comisión de las infracciones tipificadas en en los artículos 2° y 3° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso), al haber incumplido NETLINE con lo dispuesto por los artículos 6°, 9°, 17° y 33° de la referida norma; corresponde que esta instancia evalúe si en el presente caso, se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 255° del TUO de la LPAG, como en el artículo 5° del RFIS, para lo cual se tendrá en consideración el Informe de la GSF N° 00175-GSF/2017 emitido el 09 de octubre de 2017:

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento se advierte que NETLINE no ha acreditado que el incumplimiento de los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso, se produjo como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio. Por tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: De lo analizado en el presente procedimiento se advierte que NETLINE no ha acreditado que el incumplimiento de los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso, se debió a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa. Por tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: Con relación a este eximente, se debe

³⁷ Folios 66 y siguientes del Expediente N° 001-2016-GG-GFS/CAUTELAR



entender que por su propia naturaleza esta condición es aplicable en supuestos donde el administrado infractor es una persona natural respecto de la cual, se deberá acreditar el estado de incapacidad mental. Por tanto, no corresponde aplicar el citado eximente de responsabilidad en este caso.

- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: De lo analizado en el presente procedimiento se advierte que NETLINE no ha acreditado que el incumplimiento de los artículos 6º, 9º, 17º y 33º numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso, se debió al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones. Por lo tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: De lo evaluado en el presente procedimiento se concluye que NETLINE no ha acreditado que el incumplimiento de los artículos 6º, 9º, 17º y 33º numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso, se debe al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal. Por tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativo, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 253º del TUO de la LPAG: La subsanación voluntaria ocurrida antes de la notificación del intento de sanción constituye una condición eximente de responsabilidad. Por ello a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:
 - La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
 - La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
 - La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
 - La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

En cuanto a la reversión de los efectos, resulta conveniente mencionar que de acuerdo con lo señalado por el Diccionario de la Real Academia Española, el término reversión implica "la restitución de algo al estado que tenía". Asimismo, debemos mencionar que, conforme a la doctrina³⁸, algunos incumplimientos son reversibles mientras que otros son considerados de efecto definitivo o irreversible. En ese sentido, para determinar si existe reversión de efectos es preciso analizar las circunstancias particulares de cada caso.

Considerando lo indicado, corresponde analizar las infracciones cometidas por NETLINE a efectos de determinar si han sido subsanadas de forma voluntaria con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos del PAS, así como si la conducta infractora se adecuó a la norma (cesó), y a su vez si los efectos derivados de la referida conducta fueron revertidos.



³⁸ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Los actos medidas (medidas correctivas, provisionales y de seguridad) y la potestad sancionadora de la Administración. Revista del CDA.

➤ **Artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso**

- **Respecto del cese de los actos u omisiones que constituyeron la infracción administrativa, así como la oportunidad del mismo:**

En el presente caso, NETLINE dispuso el cese de la comercialización de los Planes Control Mundo y Plan Control Perú desde el 9 de diciembre de 2015, conforme lo acreditó con el Memorando interno N° 06-2015 de esa misma fecha que anexó en sus Descargos.

Sin embargo, el resto de los planes tarifarios -Planes Ilimitado y Plan Multidestino- a partir del 30 de enero de 2016, en virtud de la imposición de la Medida Cautelar de fecha 28 de enero de 2016 que ordenó que en el plazo de un (01) día hábil computado a partir del día hábil siguiente de notificada la resolución, suspenda, a nivel nacional, la oferta y contratación vía telefónica, de sus planes del servicio de larga distancia y servicio especiales de interoperabilidad que ofrece a los usuarios masivos (personas naturales), incluyendo los Planes: Plan Ilimitado 1950, Plan Control Perú, Plan Control Mundo, Plan Multidestino y Plan de LD de Don Bosco.

En ese sentido, se advierte que el cese total de la conducta imputada se realizó con posterioridad al inicio del PAS -28 de enero de 2016- y en virtud de un requerimiento expreso del OSIPTEL.

Por tanto, al no haberse configurado los requisitos de oportunidad del cese y voluntariedad, carece de sentido pronunciarnos respecto de la reversión de la conducta, no pudiendo considerarse que existió subsanación de la misma. En tal sentido, no corresponde aplicar en el presente caso, el eximente de responsabilidad contemplado en el literal f) del numeral 1 del artículo 255° del TUO de la LPAG por el incumplimiento del artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso.

➤ **Artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso**

No se observa un caso de subsanación voluntaria puesto que conforme ha reconocido NETLINE en el expediente bajo análisis, no ha remitido a ninguno de los abonados el contrato respectivo conforme lo dispone el artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso.

En efecto, aun cuando NETLINE señale que procedió a dar de baja la mayoría de los servicios contratados y a realizar la devolución correspondiente, con lo cual no resultaba necesario remitir contrato alguno a los ex abonados afectados; sin embargo, en la medida que según lo informado por dicha empresa operadora, existe un porcentaje de abonados que decidió mantener su contrato³⁹, podría haber acreditado el envío de dicha información a los mismos.

➤ **Artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso**

No se observa la subsanación voluntaria, toda vez que, previo al inicio del presente PAS la empresa operadora no adoptó medida alguna tendiente a obtener la aprobación de los contratos por parte del OSIPTEL.

En efecto, fue con posterioridad al inicio del presente PAS, el 10 de febrero de 2016, que NETLINE remitió para aprobación del OSIPTEL los Planes Multidestino e Ilimitado,

³⁹ Así, en su comunicación presentada el 14 de marzo de 2017, NETLINE informa que cuatro (04) manifestaron su intención de continuar con el servicio.



lo cual fue realizado a través de las cartas N° C.00186-GPSU/2017 y C.00185-GPSU/2017, respectivamente; ambas notificadas a NETLINE el 01 de febrero de 2017⁴⁰.

En cuanto a los Planes Control Perú, Control Mundo, LD Don Bosco, conforme indicó dicha empresa operadora en su escrito presentado el 02 de febrero de 2017 en el marco del trámite de la Medida Cautelar impuesta, no solicitó la aprobación de los mismos, pues decidió no continuar con su comercialización.

➤ **Artículo 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso**

Cabe señalar que las devoluciones por las facturaciones del servicio de larga distancia no sustentado en un servicio contratado de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el TUO de las Condiciones de Uso, en el caso de los abonados 1, 2 y 3, fueron comunicadas el 10 de junio de 2016; esto es, con posterioridad a la notificación de la comunicación de imputación de cargos.

Asimismo, si bien en el caso del abonado 4, la nota de crédito N° 001-0015961 fue emitida a su favor el 30 de octubre de 2015; considerando lo señalado en relación a las demás devoluciones, no podría considerarse que el cese total de la conducta imputada se realizó con anterioridad al inicio del PAS.

2. Determinación de la Sanción.-

2.1 **Respecto de los criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 246° del TUO de la LPAG**

A fin de determinar la graduación de las multas a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el artículo 30° de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), así como el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impone sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Con relación a este principio, el artículo 246° del TUO de la LPAG establece, que debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; y que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios de graduación:



⁴⁰ Conforme se ha indicado, si bien NETLINE y la GSF en su Informe N° 00175-GSF/2017 hacen referencia a las comunicaciones N° 02266-GPSU/2016 y N° 02267-GPSU/2016, notificadas el 29 de diciembre de 2016 (folios 211 a 214 del expediente PAS); cabe señalar que en las mismas se indicó que la conformidad con los mismos quedaba condicionada a que remita las versiones corregidas de los contratos en un plazo máximo de cinco (05) días.

i. Beneficio ilícito resultante por la comisión de las infracciones por los incumplimientos de los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso:

Este criterio de graduación se encuentra también referido en el literal f) del artículo 30° de la LDFF (beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción).

En el presente caso, debe indicarse que, en general, el beneficio ilícito se encuentra representado por los costos involucrados en todas aquellas actividades que debió adoptar NETLINE (capacitación a sus gestores comerciales, gastos de envío de documentos, implementación de nuevos sistemas y/o procesos) dirigidas a cumplir con las obligaciones previstas en los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso.

Así, el beneficio ilícito está representado también por las facturaciones derivadas de las contrataciones de los planes de larga distancia realizadas con los 518 abonados a los cuales no se les brindó información clara, veraz, detallada y precisa de manera previa a las mismas, pese a lo previsto en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso.

En esa línea conforme analiza la GSF en su Informe N° 00175-GSF/2017, considerando la información remitida por NETLINE a través de sus comunicaciones de fechas 22 de marzo, 19 de abril, 24 de mayo y 17 de julio de 2017; solo respecto de las líneas que fueron objeto de supervisión dicha empresa operadora obtuvo ingresos ascendentes a S/.39 191.26, habiendo realizado devoluciones por S/.10 380.00 y manteniendo pendiente de devolución S/.28 811.26.

De otro lado, el beneficio ilícito se ve representado también por los cargos que NETLINE facturó de manera indebida a los abonados, sin sustentarse en los mecanismos de contratación previstos en el TUO de las Condiciones de Uso, los que ascienden a S/. 220.00, de los cuales los abonados cancelaron S/.180.00 que si bien fueron puestos a disposición de los mismos a través de las comunicaciones notificadas el 10 de junio de 2016, no se evidencian las devoluciones respectivas, conforme advierte la GSF en su Informe N° 00175-GSF/2017.

ii. Probabilidad de detección de la infracción respecto de las infracciones por los incumplimientos de los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso:

Se entenderá por probabilidad de detección a la probabilidad que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa.

En el presente caso, dada la naturaleza de la infracción por el incumplimiento de los artículos 6° y 9° del TUO de las Condiciones de Uso, se considera que la probabilidad de detección es muy baja; toda vez que la verificación del cumplimiento se encuentra sujeta a la ejecución de acciones de supervisión.

Asimismo, es de considerar que sólo se analizó una muestra de 514 contrataciones de un universo de ocho mil novecientos noventa y cuatro (8994) contrataciones, correspondientes a un mes (periodo del 16 de setiembre al 16 de octubre de 2015).



Como se puede advertir, la probabilidad de tomar conocimiento de los incumplimientos derivados de los artículos 6° y 9° del TUO de las Condiciones de Uso es limitada, dado que no es factible para este Organismo verificar el 100% de las contrataciones efectuadas por NETLINE respecto de sus planes de larga distancia.

De otro en cuanto al incumplimiento del artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso, la probabilidad de detección de la infracción es alta, toda vez que la comercialización de los planes de la empresa operadora es pública y notoria no solo por parte de los usuarios sino también Organismo Regulador quien, de la verificación de las ofertas de los planes de larga distancia en el mercado, puede determinar si los contratos han sido objeto de su aprobación.

En relación al incumplimiento del artículo 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso, se considera que la probabilidad de detección es media, pues si bien la conducta infractora impacta de modo directo a los afectados (a quienes se les facturó por un servicio no contratado de acuerdo a dicha norma), y es observable por éstos, solo será detectable si el usuario interpone un reclamo o acude a este Organismo Regulador.

iii. Naturaleza y gravedad de la infracción, daño al interés público y/o bien jurídico protegido respecto de las infracciones por los incumplimientos de los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso:

Artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso:

NETLINE al incumplir con lo dispuesto en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, afectó directamente al derecho de información de los abonados quienes se vieron perjudicados con la facturación de un plan de larga distancia que contrataron sin haber recibido por parte de la empresa operadora información clara, veraz, detallada y precisa de manera previa a sus contrataciones; pese a que, de haber tenido toda la información, su decisión hubiese podido ajustarse mejor a sus intereses.

En consecuencia, se configuró una infracción grave, por lo cual, de conformidad con lo establecido en la LDFF, corresponde la aplicación de una multa de entre cincuenta y uno (51) y ciento cincuenta (150) UIT por los actos constitutivos de la infracción detectada.

Artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso:

Cabe precisar que el artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso tiene como finalidad que los abonados puedan conocer cuáles son las condiciones de los servicios que han contratado, de manera que no solo puedan disfrutar de todos los beneficios que se pueden derivar del servicio contratado, sino además conocer las restricciones del mismo y ejercer distintos derechos como el de reclamo ante un incumplimiento de cualquiera de estas condiciones.

Conforme ha quedado acreditado, NETLINE no remitió la información sobre los planes contratados por los abonados de manera posterior a la contratación; de esta manera, los abonados no pudieron conocer las condiciones aplicables a los servicios de larga distancia contratados, pese a que en este caso en particular, la información previa a la contratación de los planes Plan Control Perú, Plan Control Mundo, Plan Multidestino, Plan Ilimitado o Plan Don Bosco otorgada por parte de la empresa operadora de manera previa a sus contrataciones, no fue clara, veraz, detallada y precisa.



En tal contexto, de haber recibido el usuario la documentación señalada en el mencionado artículo 9°, pudo haber tomado mayor conocimiento de dicha contratación y cuestionarla, en caso lo hubiere considerado conveniente.

En consecuencia, se configuró una infracción leve, por lo cual, de conformidad con lo establecido en la LDFF, corresponde la aplicación de una multa de entre media (0.5) y cincuenta (50) UIT por los actos constitutivos de la infracción detectada.

Artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso:

Esta norma tiene por finalidad que el OSIPTEL evalúe las cláusulas generales de contratación de manera que las mismas no perjudiquen al consumidor final quien no tendrá posibilidad de negociar esas cláusulas, al tratarse de contratos de adhesión.

Cabe indicar que la no remisión de los respectivos contratos hacia OSIPTEL por parte de NETLINE, originó que éste organismo regulador no pueda realizar el control necesario en beneficio de los abonados y usuarios de los servicios

En consecuencia, se configuró una infracción leve, por lo cual, de conformidad con lo establecido en la LDFF, corresponde la aplicación de una multa de entre media (0.5) y cincuenta (50) UIT por los actos constitutivos de la infracción detectada.

Artículo 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso:

El artículo 33° establece en su numeral (iv) que las contrataciones deberán sustentarse en mecanismos válidos de contratación, y en el artículo 108° de dicha norma, se establecen aquellos medios de contratación válidos que, en efecto, otorgan certeza a las contrataciones realizadas.

De esta manera, la aceptación del abonado registrada otorga la seguridad del acuerdo celebrado entre las partes y de los derechos y obligaciones que de él emanan.

Es por ello que NETLINE no podía exigir a los abonados el pago de un monto determinado, sin sustento en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el TUO de las Condiciones de Uso.

En consecuencia, se configuró una infracción leve, por lo cual, de conformidad con lo establecido en la LDFF, corresponde la aplicación de una multa de entre media (0.5) y cincuenta (50) UIT por los actos constitutivos de la infracción detectada.

iv. Perjuicio económico causado respecto de las infracciones por los incumplimientos de los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso:

En el presente caso no existen elementos objetivos que permitan determinar la magnitud del daño causado por los incumplimientos detectados; sin embargo, existe un evidente perjuicio a los usuarios que de manera previa a las contrataciones con NETLINE no recibieron información clara, veraz, detallada y precisa sobre los planes tarifarios a contratar; no se les remitió la información sobre los mismos de manera posterior a la contratación, a fin que puedan advertir con claridad las condiciones reales de la misma, y se emitieron facturaciones con conceptos no sustentados en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso.



En efecto, en el caso del Plan LD Don Bosco, las personas aceptaban realizar la supuesta colaboración voluntaria a favor de la Fundación Don Bosco desconociendo que en realidad estaban contratando un Plan de Larga Distancia y que el monto *supuestamente donado* era el cargo fijo mensual del Plan mencionado.

En el caso de las contrataciones de los Planes Multidestino e Ilimitado, NETLINE no informó sobre el alcance y limitaciones del plan, pese a que ello resulta necesario a fin que los abonados puedan usar y aprovechar los servicios contratados eficientemente, evitando, por ejemplo, la realización de llamadas a destinos que le puedan generar una tarifa mayor a la contratada, o dejar de llamar a destinos sin costo o con tarifa preferente.

De manera similar, conforme se ha acreditado en el presente caso, en el caso de las contrataciones de los Planes Control Perú, Control Mundo y en algunos casos⁴¹ del Plan Multidestino, NETLINE no informó a los abonados que realmente estaba ofreciendo la contratación de tales planes, sino que se trataba de una *reducción tarifaria*, generándoles una expectativa sobre una reducción del cargo fijo y/o la tarifa que los abonados mantenían con su operador local.

Así, conforme se analiza en el Informe de Supervisión 1, la reducción indicada por NETLINE resultó inexistente, y peor aún onerosa para sus contratantes, puesto que se cargó en sus facturaciones montos por los cargos fijos de los planes de larga distancia con dicha empresa operadora (según el SIRT, en los Planes control, las tarifas oscilan entre S/.20 y S/.50, y en el Multidestino, entre S/.15 y S/.50), pese a que no necesitaban de tales contrataciones pues no registraban consumos de larga distancia, o habían contratado con Telefónica planes con cargo fijos menores al Plan Control Perú y Plan Control Mundo de NETLINE (ejemplo, Planes Multidestino de Telefónica por cargos fijos de S/. 5.00, S/. 7.00 y S/.10.00 soles).

Asimismo, es importante tener en consideración que dicho perjuicio económico no solo se agotó en la facturación generada mes a mes hasta la baja del servicio ejecutada, sino también a las gestiones que los usuarios habrían realizado para obtener las devoluciones.

Conforme se precisó en el Informe N° 00175-GSF/2017, considerando la información remitida por NETLINE, solo respecto de las líneas que fueron objeto de supervisión en cuanto al incumplimiento del artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, dicha empresa operadora obtuvo ingresos ascendentes a S/.39 191.26 (respecto de lo cual efectuó devoluciones por S/.10 380.00, quedando pendiente de devolución S/.28 811.26).

De otro, en cuanto al incumplimiento del artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso, se afectó patrimonialmente a los abonados en tanto se les generó una obligación de pago sin que se sustentó en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en dicha norma. Tales obligaciones de pago se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 4. Montos facturados a los usuarios

Abonado	N° de Recibos	Fecha de Recibos	Monto (S/.)
Abonado 1	4	Noviembre 2015	80



⁴¹ 13 contrataciones detalladas con anterioridad.

		Diciembre 2015 Enero 2016 Febrero 2016	
Abonado 2	4	Octubre 2015 Noviembre 2015 Diciembre 2015 Enero 2016	80
Abonado 3	2	Setiembre 2015 Octubre 2015	40
Abonado 4	1	Setiembre de 2015	20

Fuente: Informe final de instrucción

De igual manera, es importante tener en consideración que el perjuicio económico no solo se agotó en la facturación generada mes a mes hasta la baja del servicio ejecutada, sino también a las gestiones que los usuarios habrían realizado para obtener las devoluciones, como es el caso del abonado 4 que inició un procedimiento de reclamo ante la empresa operadora.

v. Reincidencia en la comisión de la infracción respecto de las infracciones por los incumplimientos de los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso:

En el presente caso no se ha configurado la figura de reincidencia en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3) del artículo 246° del TUO de la LPAG, en cuanto a los incumplimientos de los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso.

vi. Circunstancias de la comisión de la infracción respecto de las infracciones por los incumplimientos de los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso:

En el presente caso, es de considerar que las acciones de supervisión sobre el presente procedimiento se iniciaron a partir del incremento de consultas de usuarios que manifestaban desconocer haber contratado un plan de larga distancia con NETLINE, considerando lo informado por el Memorando N° 788-GPSU/2015 en base al Informe N° 127-GPSU/2015⁴² que contiene los reportes de orientación del mes de octubre de 2015 y, según el cual, se verificó el incremento del 81% de consultas en relación al mes de setiembre 2015 (504 consultas)⁴³.

⁴² Informe basado en el Sistema de Atención al Usuario (ATUS) de reportes de orientación octubre 2015, la cual contiene la información registrada por el personal de los centros de orientación de Lima y Callao, el contact center, oficinas desconcentradas y los centros de orientación al interior del país.

⁴³ Así según los Registros del Sistema ATUS – OSIPTEL, en los últimos meses de octubre y noviembre de 2015 se verificó un incremento de las consultas realizadas por los abonados o usuarios respecto a la facturación de servicio no contratado con NETLINE, conforme se advierte a continuación:

Tabla N°01: Consultas en ATUS - OSIPTEL sobre facturación de servicios no contratados con NETLINE

Consultas en ATUS sobre facturación de servicios no contratados a NETLINE	2014			2015											
	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	
	310	259	203	195	125	166	113	162	182	183	269	277	504	571	

Fuente: Informe de Supervisión 1



De esta manera, del total de los quinientos dieciocho (518) audios completos recabados en la acción de supervisión del 4 de diciembre de 2015, se verificó que NETLINE incumplió en el 100% de dichos casos con el artículo 6° mencionado, toda vez que previo a la contratación, no brindó la información detallada, clara, detallada y precisa a los abonados sobre el servicio que estaban contratando.

Asimismo, corresponde tener en cuenta que los audios analizados constituyen una muestra obtenida de un universo de ocho mil novecientos noventa y cuatro (8994) contrataciones, correspondientes al periodo del 16 de setiembre al 16 de octubre de 2015.

Otro punto a valorar es que la imputación de tal incumplimiento, en la mayor parte de los casos (457) se basa en la existencia de un "patrón de información" utilizado por NETLINE para ofrecer la contratación de sus planes, a través del cual señalaba ofrecer beneficios y no la mencionada contratación; de esta manera, tal información no estaba referida a alguna característica del servicio, sino al acto jurídico a celebrarse, información primera que debió proporcionar al usuario.

En cuanto al incumplimiento del artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso, de acuerdo a lo consignado en el Acta de Supervisión de fecha 4 de diciembre de 2015 y lo expuesto en el Informe de Supervisión 1, en la totalidad de las contrataciones verificadas (518), NETLINE no remitió de manera posterior a las mismas, algún documento físico o electrónico que contenga información sobre el servicio ofrecido según lo dispuesto por dicha norma.

Al respecto, aun cuando la empresa operadora señala que procedió a dar de baja la mayoría de los servicios contratados, existe un porcentaje de abonados que decidió mantener su contrato⁴⁴.

Respecto al incumplimiento del artículo 17°, se aprecia que desde su inicio, la comercialización de sus planes de larga distancia supervisados (Planes Control Perú, Ilimitado, Multidestino y LD Don Bosco) no se ajustó a lo prescrito en el TUO de Condiciones de Uso, en lo referente a la validación de sus contratos por el OSIPTEL de manera previa a tal comercialización.

En cuanto al incumplimiento del artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso, se advierte que con anterioridad al presente PAS, NETLINE fue sancionada por haber realizado contrataciones con persona distinta al titular del servicio, puesto que mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 091-2015-CD/OSIPTEL se confirmó en parte la Resolución de Gerencia General N° 370-2015-GG/OSIPTEL, mediante la cual se sancionó a NETLINE por tal incumplimiento, al haber facturado, entre otros, treinta y tres (33) recibos durante los meses de setiembre a noviembre de 2014, sin sustentarse en los mecanismos de contratación previstos por el TUO de Condiciones de Uso.

En atención a lo indicado, dicha empresa operadora debió adoptar las medidas necesarias para prever que las facturaciones que efectúe se basen en mecanismos de contratación debidamente celebrados.



⁴⁴ Así, en su comunicación presentada el 14 de marzo de 2017, NETLINE informa que cuatro (04) manifestaron su intención de continuar con el servicio.

vii. Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor respecto de de las infracciones por los incumplimientos de los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso:

En el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de las infracciones por los incumplimientos de los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso; sin embargo, se apreció una actitud negligente pues en su oportunidad, NETLINE no adoptó las medidas necesarias para cumplir con sus obligaciones.

Por tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS, así como, luego de haberse analizado cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el TUO de la LPAG (en específico, a los criterios de “beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción”, “probabilidad de detección de la infracción”, “la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido” y “circunstancias de la comisión de la infracción”), corresponde sancionar a NETLINE con las siguientes multas:

- (i) **110 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° de dicha norma.
- (ii) **24 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9° de dicha norma.
- (iii) **9.5 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17° de dicha norma.
- (iv) **0.5 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33° numeral (iv) de dicha norma.

2.2 Respecto de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 255° del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18° del RFIS.-

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2) del artículo 255° del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Así, conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL (RFIS), modificado por Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL, son factores atenuantes en atención a su oportunidad, el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora. Dichos factores -según el mencionado artículo- se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en el TUO de la LPAG.



Es importante precisar que, la norma que se encontraba vigente al momento de la comisión de las infracciones era el artículo 18° del RFIS, conforme a su texto normativo vigente antes de la modificación de dicho Reglamento, el cual establecía que la empresa operadora podría verse beneficiada de un descuento entre 30% a 60%, siempre que se acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que constituyan infracciones y la reversión de todo efecto derivado, dentro del quinto día de iniciado el PAS.

Siendo que en el presente caso -de acuerdo a lo señalado en el acápite 1.6. del presente análisis- no han concurrido los supuestos antes mencionados, con lo cual, no podría ser aplicado el beneficio señalado; sin embargo, procederemos a analizar si se han configurado los factores atenuantes de responsabilidad establecidos por el artículo 18° del RFIS según la modificación aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTEL, por corresponder a una norma más beneficiosa y vigente a la fecha de imposición de la sanción.

- Respecto al reconocimiento de la responsabilidad

Previamente, a la referencia a cada uno de los casos analizados, corresponde precisar, en la línea de lo señalado por el Consejo Directivo⁴⁵ del OSIPTEL, que, *considerando que uno de los fines del reconocimiento de responsabilidad como condición atenuante⁴⁶ es que el procedimiento administrativo sancionador pueda finalizar de manera rápida y efectiva, debido a que el infractor está reconociendo que cometió la infracción, importa la oportunidad en que ésta se realice.*

En ese sentido, tal como ha sido señalado por este Consejo Directivo⁴⁷, la oportunidad para el reconocimiento de responsabilidad por parte de la empresa operadora, es hasta antes de la emisión de la resolución que imponga la sanción.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que, de acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española el término "reconocer"⁴⁸ se define como "admitir o aceptar algo como legítimo"; con lo cual, conforme afirma dicho Colegiado, *el reconocimiento de responsabilidad debe efectuarse de forma precisa y clara, y no debe contener expresiones ambiguas, poco claras o contradictorias al reconocimiento mismo. En esa línea, la aplicación de este supuesto atenuante no puede darse de manera subordinada ante la denegatoria de su pretensión principal, referida a que se le exonere de responsabilidad.*

De lo actuado en el expediente y conforme con lo señalado en el Informe N° 00175-GSF/2017, se considera que NETLINE ha presentado el reconocimiento expreso y por escrito de la responsabilidad por la comisión de las infracciones detectadas conforme a lo siguiente:

- Artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso:

Del expediente bajo análisis, se advierte que NETLINE habría reconocido expresamente su responsabilidad respecto de la información inexacta que brindó a los abonados previa a la contratación de los servicios (según lo detectado en los Informes de Supervisión 1 y 2), de manera precisa y clara en el escrito de fecha 14



⁴⁵ Resolución de Consejo Directivo N° 005-2017-CD/OSIPTEL emitida el 5 de enero de 2017.

⁴⁶ Resolución de Consejo Directivo N° 005-2017-CD/OSIPTEL emitida el 5 de enero de 2017.

⁴⁷ Como, por ejemplo, Resolución N° 085-2017-CD/OSIPTEL

⁴⁸ Reconocer

(...)

7. tr. Admitir o aceptar algo como legítimo.

de marzo de 2017⁴⁹; no pudiendo considerarse que reconoció su incumplimiento en los descargos 1 y 2, presentados el 11 de febrero y 20 de junio de 2016, respectivamente, puesto que consideró que cumplió con otorgar la información a sus abonados en los casos de los Planes Multidestino e Ilimitado.

- Artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso:
Al respecto, se advierte que en la acción de supervisión de fecha 4 de diciembre de 2015⁵⁰, antes del inicio del PAS, NETLINE reconoció que no remite el contrato a los usuarios conforme a lo dispuesto en el artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso.
- Artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso:
De acuerdo a lo dispuesto por la LPAG, el reconocimiento debe ser de forma expresa y por escrito. Al respecto, de los escritos presentados por NETLINE con fechas 11 de febrero y 20 de junio de 2016, 27 de enero y 14 de marzo de 2017, no se advierte un reconocimiento expreso de la comisión de la infracción, toda vez que dicha empresa operadora se limita a señalar que ha cumplido con presentar los modelos de sus contratos por los Planes Multidestino e Ilimitado (los únicos que comercializará) ante la GPSU para la aprobación respectiva.
- Artículo 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso:
NETLINE reconoce expresamente de manera precisa y clara, su responsabilidad respecto a la facturación sustentada en servicios que no fueron contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII de dicha norma (al haberse realizado la contratación de los planes de larga distancia con personas que no eran los titulares de las líneas), en su escrito de fecha 14 de marzo de 2017⁵¹; no pudiendo considerarse que reconoció su incumplimiento en los descargos 2 (presentados el 20 de junio de 2016 en atención a la ampliación del PAS), puesto que en la misma consideró que el porcentaje detectado no podría ser considerado como un incumplimiento.

⁴⁹ Escrito de fecha 14 de marzo de 2017:

"(...) A.2. Sin embargo, como resultado de la fiscalización se detectó la existencia de 518 casos en los cuales no se siguieron estrictamente los parámetros argumentativos seguidos por nuestra empresa para el ofrecimiento y contratación de los servicios (Plan Ilimitado 1950, Plan Control Perú, Plan Control Mundo, Plan Multidestino, Plan de Donaciones-Fundación Don Bosco), situación que reconocemos de forma expresa.

A.3. Así, la comercialización de nuestros planes de larga distancia PLAN ILIMITADO 1950, PLAN CONTROL PERU, PLAN CONTROL MUNDO, PLAN MULTIDESTINO, PLAN DE DONACIONES-FUNDACIÓN DON BOSCO, no han cumplido con los estándares establecidos en el TUO de las Condiciones de Uso, ello debido a la información brindada al momento de ofrecerlos, no permitiendo que algunos clientes pudieran tomar una adecuada decisión".

(Negrita agregado).

⁵⁰ Acta del 4 de diciembre de 2015

(...)

LOS REPRESENTANTES DE NETLINE, describieron el proceso de oferta y contratación de sus planes de larga distancia de la siguiente manera:

(...)

12. De manera posterior a la contratación del servicio vía telefónica, NETLINE no remite al abonado y/o a la persona que contrató su servicio, ni mediante documento físico o electrónico, información sobre: el servicio ofrecido y contratado; las características, modalidades y limitaciones del servicio ofrecido; la periodicidad de la facturación; y el plazo del contrato de prestación de servicio. Asimismo, tampoco remite información sobre la fecha en que se realizó la contratación del servicio, ni sobre las condiciones tarifarias contratadas, salvo que el cliente lo solicite.

13. Únicamente, para las personas que contrataron el Plan Don Bosco, la fundación remite una carta de agradecimiento e información del Plan contratado.(...)

⁵¹ Escrito de fecha 14 de marzo de 2017:

(...)

"D.1 No es posible negar la existencia de aquellas situaciones aisladas en las cuales se ha venido facturando a abonados sin la presencia de contratos (...), situación que hemos reconocido desde el principio del presente procedimiento administrativo sancionador."



- Respecto al cese de la infracción:

- Artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso:
Conforme se ha indicado, si bien NETLINE ordenó la no comercialización de los Planes Control Mundo y Plan Control Perú desde el 9 de diciembre de 2015 (tal y como lo acreditó con el Memorando interno N° 06-2015 de esa misma fecha que anexó en sus Descargos); el cese total de la conducta infractora, se produjo el 30 de enero de 2016, con el cese de la comercialización de los Planes Ilimitado, Multidestino y LD Don Bosco, en virtud de la imposición de la Medida Cautelar, con posterioridad al inicio del PAS.
- Artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso
Conforme se ha indicado y analizado en el punto 1.6, en el presente caso no se ha producido el cese de la conducta infractora puesto que NETLINE no ha remitido a ninguno de los abonados el contrato respectivo conforme lo dispone dicha norma, más aún cuando, existe un porcentaje de abonados que decidió mantener vigente su contrato.
- Artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso
Conforme se ha indicado y analizado en el punto 1.6, el 10 de febrero de 2016, NETLINE remitió para aprobación del OSIPTEL los Planes Multidestino e Ilimitado, lo cual fue realizado a través de las cartas N° C. 00186-GPSU/2017 y C. 00185-GPSU/2017, respectivamente; ambas notificadas a NETLINE el 01 de febrero de 2017. Sin embargo, debe considerarse que la empresa operadora suspendió la comercialización de tales planes desde el 30 de enero de 2016, en cumplimiento de la Medida Cautelar impuesta por la GSF.

De otro lado, en cuanto a los Planes Control Perú, Control Mundo, LD Don Bosco, conforme indicó dicha empresa operadora en su escrito presentado el 02 de febrero de 2017 en el marco del trámite de la Medida Cautelar impuesta, no solicitó la aprobación de los mismos, pues decidió no continuar con su comercialización.

En atención a ello, el cese de la conducta se considera a partir de la fecha en que suspendió su comercialización, es decir, los Planes Control Mundo y Plan Control Perú desde el 9 de diciembre de 2015, conforme lo acreditó con el Memorando interno N° 06-2015 de esa misma fecha; y en el caso del Plan LD Don Bosco desde el 30 de enero de 2016, en cumplimiento de la Medida Cautelar.

- Artículo 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso
Cabe señalar que NETLINE concluyó los contratos, y por tanto las facturaciones derivadas de los mismos, y asimismo, comunicó las devoluciones por las facturaciones del servicio de larga distancia no sustentado en un servicio contratado de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el TUO de las Condiciones de Uso, en el caso de los abonados 1, 2 y 3, el 10 de junio de 2016; y, en el caso del abonado 4, la nota de crédito N° 001-0015961 fue emitida a su favor el 30 de octubre de 2015.

- Respecto a la reversión de efectos de las infracciones:

- Artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso:
Conforme se ha indicado y analizado en el punto 1.6, en el presente caso no se ha acreditado la reversión de los efectos generados, puesto que, considerando que en el presente caso se le imputa a NETLINE el haber brindado información que no era



clara, veraz, ni precisa a 518 abonados de manera previa a la contratación de sus planes de larga distancia; no se cuenta con información que permita acreditar que la empresa se comunicó con tales abonados a fin de proporcionarles la información correcta, para que puedan decidir mantener o no el servicio, correspondiendo a la empresa operadora la prueba de las circunstancias atenuantes de responsabilidad.

En efecto, si bien NETLINE señala que sus Representantes atendieron la totalidad de las llamadas y reclamos presentados, no puede determinarse que la totalidad de los abonados contratantes se comunicaron con ella para que pueda solucionar los problemas derivados de las contrataciones.

De otro lado, debe señalarse que la comisión de la infracción trajo consigo la contratación del servicio de larga distancia y el cobro de los cargos fijos correspondientes a los planes tarifarios, en relación a lo cual, conforme señala la GSF en su Informe N° 00175-GSF/2017, existirían trescientos cuarenta y dos (342) líneas a las cuales no se han realizado la devolución total de los importes facturados, según lo detallado en el Anexo 1 contenido en el disco compacto – CD adjunto a tal Informe.

- Artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso
Conforme se ha indicado y analizado en el punto 1.6, en el presente caso no se ha producido la reversión de los efectos de la infracción.
- Artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso
En el presente caso no puede considerarse la reversión de los efectos de la infracción, puesto que los planes de larga distancia se contrataron bajo condiciones o características que no fueron aprobadas por el OSIPTEL.
- Artículo 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso
No puede considerarse la reversión de los efectos de la infracción, puesto que, conforme señala la GSF en su Informe N° 00175-GSF/2017, aún no se evidencian las devoluciones respectivas de las líneas 1, 2 y 3, respecto de lo cual, NETLINE ha informado que pese a los esfuerzos realizados no ha podido contactar a los usuarios, solicitando apoyo de este organismo regulador⁵².
De igual manera, no podría considerarse la reversión de todo efecto en el caso del abonado 4, puesto que -en la línea de lo señalado- debe tenerse en consideración el perjuicio económico generado no solo en cuanto a la facturación indebidamente generada, sino también en las gestiones realizadas para la presentación de su reclamo.
- Respecto la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora: NETLINE no ha acreditado la implementación de medidas necesarias que aseguren que no volverá a incumplir los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso.

En atención a lo expuesto, teniendo en cuenta la aplicación de algunos atenuantes en los casos que corresponde, se considera razonable reducir las multas conforme a lo siguiente:

⁵² Cabe señalar que a través de la comunicación C.00963-GSF/2017 notificada el 06 de octubre de 2017, la GSF ha otorgado respuesta a la comunicación C.0015-17-AL/NP solicitando a NETLINE complete información para difundir el listado de los usuarios en relación a quienes, a la fecha no ha sido posible efectuar la devolución.



Cuadro N° 5: Detalle final de sanciones

NORMA INCUMPLIDA	MONTO DE MULTA UIT	ATENUANTE	REDUCCIÓN	SANCIÓN FINAL
Artículo 6°	110	Reconocimiento de la infracción	5%	88
		Cese de la infracción	15%	
Artículo 9°	24	Reconocimiento de la infracción	10%	21.8
Artículo 17°	9.5	Cese de la infracción	15%	8.08
Artículo 33°	0.5	Reconocimiento de la infracción	5%	0.4
		Cese de la infracción	15%	

Conforme se advierte de la sanción correspondiente al incumplimiento del artículo 33° numeral (iv), la multa resultante se encuentra por debajo de la escala prevista para el caso de las infracciones leves, con lo cual, en la medida que el monto de la misma no alcanza la escala mínima de 0.5 UIT, no podrían imponer tal sanción, sino que correspondería imponer una **amonestación**, en atención a lo señalado en el artículo 25° de la LDFF.

2.3 Respecto de la capacidad económica del infractor

De acuerdo a lo señalado por el artículo 25° de la LDFF, las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% de los Ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. Habida cuenta que los hechos que sustentan el PAS ocurrieron el año 2015, corresponde tomar como referencia el año 2014.

3. Medida Cautelar.-

Conforme se ha indicado, a través de la Resolución de Gerencia de Fiscalización y Supervisión N° 0005-2016-GFS/OSIPTEL (Resolución de Medida Cautelar), se impuso a NETLINE una Medida Cautelar a fin que suspenda la oferta y contratación vía telefónica de los planes de servicio de larga distancia y servicio especiales de interoperabilidad que ofrece a los usuarios masivos, incluyendo los planes: Ilimitado 1950, Control Perú, Control Mundo, Multidestino y LD Don Bosco.

Asimismo, se le ordenó que para el reinicio de la comercialización de los planes indicados, NETLINE deberá contar con la aprobación del respectivo mecanismo de contratación a emplear, de acuerdo al procedimiento dispuesto en el artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso; así como, la conformidad de la información básica que, de manera previa a la contratación, brindará a los usuarios para ofertar sus planes tarifarios, en observancia de lo previsto en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso.

Considerando lo verificado por la GSF en la acción de supervisión realizada el 2 de febrero de 2016, así como lo concluido en el Informe N° 00128-GSF/2017 de Verificación de la Resolución de Medida Cautelar, NETLINE cumplió con el artículo 1° de la misma, al suspender a nivel nacional la oferta y contratación vía telefónica de sus planes de servicio de larga distancia y servicio especiales de interoperabilidad a partir del día 30 de enero de 2016.

No obstante, a través del Memorando N° 127-GPSU/2017 de fecha 6 de marzo de 2017, la GPSU informó a la GSF que otorgó la conformidad -a través de las comunicaciones N° 00185-GPSU/2017 y N° 00186/GPSU/2017- a los contratos denominados Plan Ilimitado y Plan Multidestino, los cuales de acuerdo a sus cláusulas octava y novena, respectivamente; sólo deberán suscribirse de forma presencial.



En relación a los Planes Control Perú, Plan Control Mundo y Plan de LD de Don Bosco, a través de la comunicación recibida el 2 de febrero de 2017, NETLINE ha informado que no continuará con la comercialización de los mismos.

En consecuencia, como concluye también la GSF en el Informe N° 00128-GSF/2017, no corresponde levantar la Medida Cautelar, toda vez que NETLINE no ha obtenido la conformidad del mecanismo de contratación para el reinicio de la comercialización y oferta telefónica de sus planes, así como, la conformidad de la información básica que, de manera previa a la contratación, brindará a los usuarios para ofertar sus planes tarifarios, en observancia de lo previsto en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso.

De acuerdo a lo anterior, en orden a lo indicado por la GSF, NETLINE se encuentra facultado a comercializar los planes Plan Ilimitado y Plan Multidestino de manera presencial de acuerdo a los contratos aprobados por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario.

En atención a lo indicado, considerando que de acuerdo a lo previsto por el TUO de la LPAG⁵³, las medidas cautelares caducan de pleno derecho cuando se emite la resolución que pone fin al procedimiento, y a fin de salvaguardar los derechos de los usuarios, corresponde a la Gerencia General pronunciarse en relación a lo concluido por la GSF.

III. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN.-

En atención a los hechos y fundamentos señalados en el presente Informe, se concluye lo siguiente:

1. Se ha verificado que NETLINE incumplió con la obligación prevista en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, configurándose la infracción grave tipificada en el artículo 3° del Anexo 5 de dicha norma.
2. Se ha verificado que NETLINE incumplió con la obligación prevista en el artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso, configurándose la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 de dicha norma.
3. Se ha verificado que NETLINE incumplió con la obligación prevista en el artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso, configurándose la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 de dicha norma.
4. Se ha verificado que NETLINE incumplió con la obligación prevista en el artículo 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso, configurándose la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 de dicha norma.
5. Atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS y al análisis de cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el TUO de la LPAG; y en aplicación de los atenuantes de responsabilidad, según lo previsto en el

⁵³ Artículo 155.- Medidas cautelares

155.1 Iniciado el procedimiento, la autoridad competente mediante decisión motivada y con elementos de juicio suficientes puede adoptar, provisoriamente bajo su responsabilidad, las medidas cautelares establecidas en esta Ley u otras disposiciones jurídicas aplicables, mediante decisión fundamentada, si hubiera posibilidad de que sin su adopción se arriesga la eficacia de la resolución a emitir.

(...)

146.3 Las medidas caducan de pleno derecho cuando se emite la resolución que pone fin al procedimiento, cuando haya transcurrido el plazo fijado para su ejecución, o para la emisión de la resolución que pone fin al procedimiento.(...)

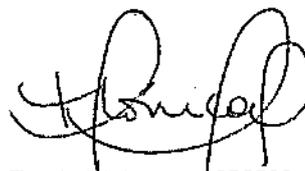


artículo 18° del RFIS, así como la escala de multas prevista en el artículo 25° de la LDFF; correspondería sancionar a NETLINE de acuerdo a lo siguiente:

- (i) Multa de 88 UIT por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° de dicha norma.
 - (ii) Multa de 21.6 UIT por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9° de dicha norma.
 - (iii) Multa de 8.08 UIT por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17° de dicha norma.
 - (iv) Amonestación por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33° numeral (iv) de dicha norma.
6. Para el reinicio de la comercialización de los planes Ilimitado y Multidestino a través de una vía diferente a la presencial, NETLINE deberá contar con la aprobación del respectivo mecanismo de contratación a emplear, de acuerdo al procedimiento dispuesto en el artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso; así como, la conformidad de la información básica que, de manera previa a la contratación, brindará a los usuarios para ofertar sus planes tarifarios, en observancia de lo previsto en el artículo 6° de la misma norma.

Se adjunta el proyecto de resolución y carta de notificación, para su tramitación de considerarlo conforme.

Atentamente,



Firmado digitalmente por: OROZCO
MATZUNAGA Monica Roxana
(FAU20216072155)

Se adjunta: Expediente N° 0006-2016-GG-GFS/PAS (Tomos I, II, III, IV y V)
Expediente de Supervisión N° 000316-2015-GG-GFS (Un tomo)
Expediente Cautelar N° 001-2016-GG-GFS/CAUTELAR (Un tomo)

